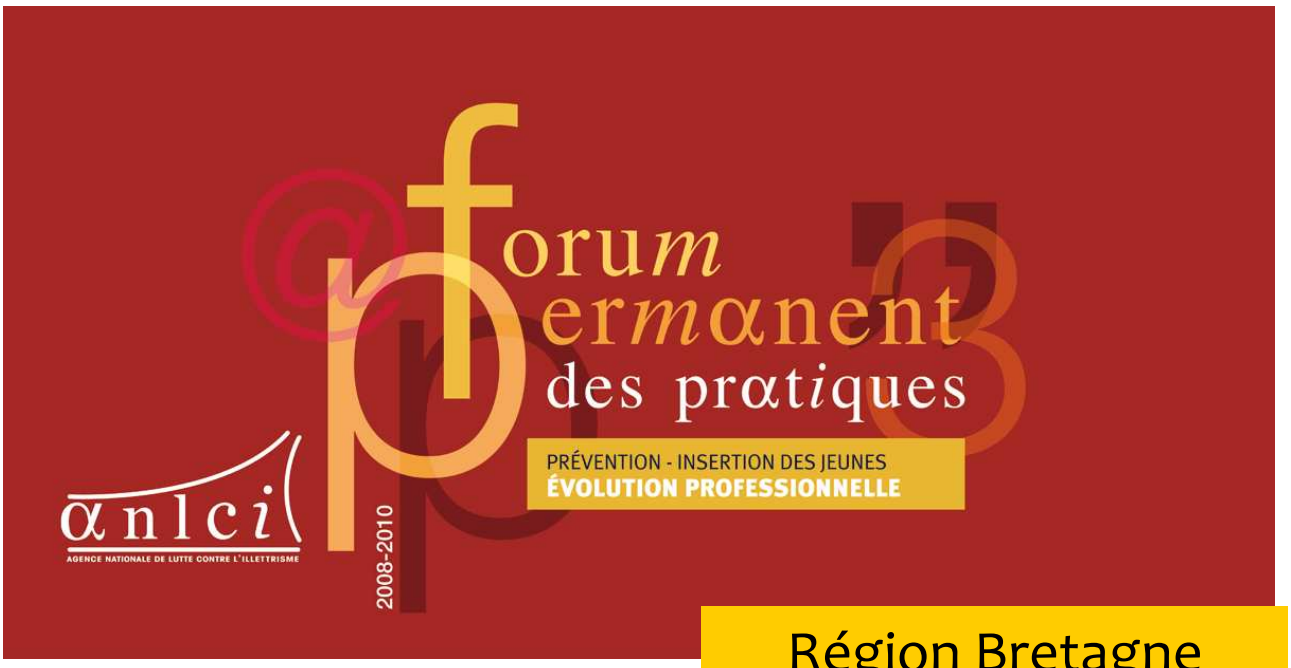


Région Bretagne

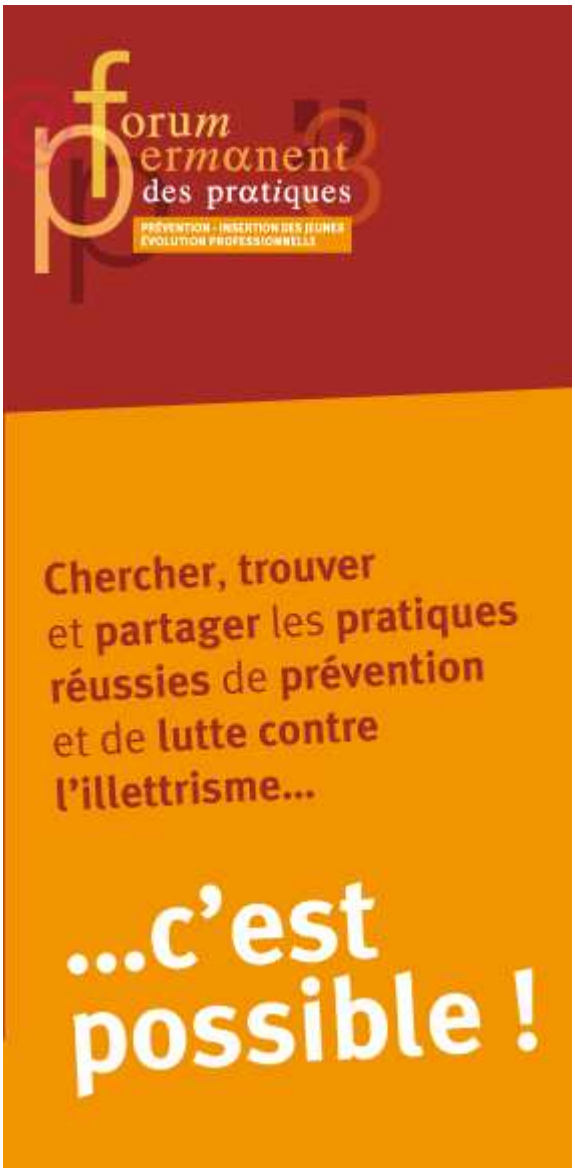
Domaine « Evolution professionnelle», pratique choisie :

MISE EN PLACE DE FORMATIONS DE BASE POUR LES AGENTS DE COLLECTIVITES TERRITORIALES

Kit du praticien

Version du 14/12/2009

Agence Nationale de Lutte Contre l'Illettrisme
Groupement d'Intérêt Public - www.anlci.gouv.fr
FORUM PERMANENT DES PRATIQUES – 3ème PHASE 2008-2010



Faire connaître et partager les pratiques de prévention et de lutte contre l'illettrisme qui réussissent, développer des modes d'actions efficaces, mutualiser les expériences, c'est ce que propose le Forum Permanent des Pratiques de l'ANLCI.

L'illettrisme touche aujourd'hui 9% des adultes, soit plus de trois millions de personnes qui, bien qu'ayant été scolarisées en langue française, rencontrent des difficultés face à l'écrit.

Pour éviter que l'illettrisme ne prenne racine dès l'enfance et proposer à celles et à ceux qui y sont confrontés des solutions adaptées, l'Agence nationale de lutte contre l'illettrisme a mis en place dès 2004, avec le soutien du Fonds Social Européen, le Forum Permanent des Pratiques qui connaît aujourd'hui sa troisième phase de travail.

Ce Forum Permanent des Pratiques a pour objectif de **mettre en commun les pratiques de prévention et de lutte contre l'illettrisme qui réussissent**, partout sur le territoire, en métropole et outremer.

Pour identifier, analyser ces bonnes pratiques, c'est avec les décideurs et les acteurs de terrain (de l'éducation, de la formation, de l'entreprise, de l'insertion, de l'emploi, monde associatif, institutionnel, …) que l'ANLCI a choisi de s'associer pour les valoriser, mieux les faire partager et connaître. C'est la première fois qu'une démarche d'une telle ampleur est mise en œuvre dans notre pays dans le domaine de la prévention et de la lutte contre l'illettrisme.

Pour cette 3ème phase de travail (2008-2010), et pour poursuivre cette opération qui permet de prendre comme source des recommandations pour agir **ce qui fonctionne sur le terrain**, auprès des personnes, **trois domaines prioritaires ont été retenus : Insertion des jeunes, Prévention, Evolution professionnelle.**

Au cœur de cette 3ème phase, pour donner à voir ces solutions identifiées, destinées à être transférables : le Kit du Praticien

Des ateliers de travail regroupant des praticiens, des journées portes ouvertes dans les structures impliquées et des rencontres départementales ont été organisés dans chaque région tout au long de l'année 2009. A l'issue des phases de travail au plus prés des territoires, un kit du praticien, conçu comme un mode d'emploi pour agir, est proposé par l'expert régional pour le Forum, mandaté par l'ANLCI.

Ce sont ainsi 28 kits « du praticien » mis à disposition des acteurs qui seront présentés lors des rencontres régionales entre octobre et décembre 2009. Tous ces outils, au fil des publications, seront accessibles, à disposition de tous sur le site de partage des pratiques du Forum : www.fpp.anlci.fr

La rencontre nationale des 5, 6 et 7 mai 2010 à Lyon permettra de mettre en commun tous les travaux capitalisés et valorisera les pratiques présentées.

Cette démarche du Forum 3, qui allie plan de développement et de progrès à la volonté de partage des pratiques réussies, introduit aujourd'hui pour aller plus loin encore dans la reconnaissance des pratiques exemplaires la création d'une signature, d'un visa Forum Permanent des Pratiques, facilement identifiable.

Brève présentation

Le présent document s'inscrit dans le cadre de l'atelier du Forum Permanent des Pratiques de l'ANLCI en région Bretagne portant sur la pratique :

« Mise en place de formations de base pour les agents de collectivités territoriales »

Les difficultés à lire, écrire, comprendre un message simple de la vie quotidienne peuvent freiner l'accès à l'emploi ou à la professionnalisation. Elles peuvent aussi ralentir l'évolution professionnelle des salariés du secteur privé comme des agents du secteur public. Ces situations peuvent parfois nuire au développement des projets portés par les entreprises ou les collectivités territoriales en leur qualité d'employeur.

Le constat dressé conjointement par l'Agence Nationale de Lutte Contre l'Illettrisme (ANLCI) et l'INSEE dans le cadre de l'enquête Information et vie quotidienne confirme que sur les 3.100.000 personnes concernées par l'illettrisme, 57% d'entre elles ont une activité professionnelle.

La loi du 19 février 2007 a introduit les actions de lutte contre l'illettrisme et d'apprentissage de la langue française comme une priorité dans la formation professionnelle des agents territoriaux. En effet, **14% des agents territoriaux occupant des emplois d'exécution sont en grave difficulté face à la maîtrise des savoirs de base**.

Et les conséquences peuvent être lourdes, tant pour les agents eux-mêmes, que pour les collectivités : non-respect des règles de sécurité et d'hygiène, manque d'autonomie au poste de travail, accident de travail, refus de mobilité professionnelle, …

De surcroît, les personnels des collectivités qui veulent progresser en échelon doivent passer un concours. Certains d'entre eux ne réussissent pas l'accès aux formations dites de « remise à niveau » ouvertes par le CNFPT. Que faire devant ces hypothèses ?

Face à ce défi commun, les collectivités se mobilisent. Ainsi, pour sensibiliser et informer, pour favoriser la démultiplication des actions proposées aux agents des collectivités territoriales et pour apporter à ces dernières tout l'appui nécessaire à la mise en place de formations adaptées, **le Centre National de la Fonction Publique Territoriale (CNFPT) et l'ANLCI ont signé un accord cadre national dès 2004** (un protocole d'accord du 12 novembre 2008 précise les modalités de l'appui de l'ANLCI dans la réalisation des objectifs du CNFPT en faveur de la lutte contre l'illettrisme).

Les travaux qu'ils ont menés conjointement sur l'ensemble de la France ont trouvé un écho particulier dans plusieurs régions, dont la Bretagne. Sous l'égide de la délégation régionale du CNFPT, un groupe réunissant des DRH de collectivités territoriales (moyennes, grandes et intercommunalités) s'est engagé dans un travail de réflexion sur ce sujet qui a abouti à l'élaboration d'un outil (mallette "en parler et agir") destiné à aider les employeurs territoriaux à repérer les situations d'illettrisme et à impulser une démarche au sein de leur collectivité.

Ce travail du CNFPT est appuyé par la mobilisation des ASF (Ateliers des Savoirs Fondamentaux*) sur le territoire breton.

Fort d'une expérience significative auprès des salariés et des agents des collectivités territoriales (parfois de 20 ans, comme c'est le cas pour l'ASF de Brest, ou de 15 ans, comme Emeraude-id ASF de Saint-Brieuc), les ASF disposent de pratiques accomplies dans la mise en œuvre de formation de base (tant sous la forme de formation groupes que de parcours individuels).

** Présents sur toute la Bretagne, avec des antennes délocalisées, les Ateliers des Savoirs Fondamentaux permettent à toute personne d'acquérir ou de retrouver ces savoirs de base. Les 15 Ateliers des Savoirs Fondamentaux de Bretagne (et plus d'une vingtaine d'antennes délocalisées) sont portés par des structures de formation permanente respectant un cahier des charges régional.*

C'est dans ce contexte que le **Forum Permanent des Pratiques en région Bretagne** s'est déroulé de mai 2009 à novembre 2009. Les travaux du forum régional se sont déroulés sur trois niveaux d'échanges:

- **Un atelier régional,** sur 9 jours, pour capitaliser les expériences et savoir-faire de chacun des praticiens, pour engager une démarche réflexive autour de leur pratique et leurs résultats, pour proposer des axes d'amélioration et le présent kit du praticien;
- **Deux rencontres interdépartementales** (organisées en journée porte ouverte dans deux organismes de formation : ASF-IBEP Brest et Emeraude-id Saint-Brieuc), réunissant au total une cinquantaine de participants (organismes de formation, élus, DRH de collectivité, …), pour partager, confronter et étayer les pratiques et les réflexions de l'atelier ;
- **Une rencontre régionale**, le 17 décembre 2009**,** au CNFPT Bretagne (Rennes), pour restituer l'ensemble des travaux de l'atelier auprès des acteurs et décideurs régionaux.

La forte implication du CNFPT et du réseau des ASF (Quimper, Brest, Saint-Brieuc, Dinan) dans le Forum Permanent des Pratique 3 en Bretagne confirme la nécessité pour les acteurs de terrain de continuer à partager, à mutualiser et à faire progresser les réflexions et les pratiques. En d'autres termes, à prendre appui sur ce qui marche pour développer de nouvelles actions.

En effet, après avoir exposé leur pratique, au travers d'expériences qui ont été décortiquées, analysées puis synthétisées, les praticiens de l'atelier ont engagé une approche critique et réflexive permettant la production du présent « **kit du praticien** ».

Outil vivant (qui devra continuer à évoluer), il a été conçu avec l'idée de présenter non pas un mémoire théorique, non pas une approche exhaustive (le déroulé de la formation n'a pas été étudié), mais **un outil pragmatique et facile d'accès, présentant les conditions à réunir pour réussir la mise en place de formations de base pour les agents de collectivités territoriales.**

Ce kit est appuyé d'exemples concrets et d'axes d'amélioration formalisés sous forme d'outils (à l'exemple de la réalisation d'un questionnaire diagnostic pour identifier les besoins de la collectivité locale) et, en annexe, par des exemples d'outils utilisés au quotidien par les acteurs de l'atelier.

Quatre actions ont été retenues pour le Forum en Bretagne

CONTRIBUER À LA PROMOTION SOCIALE (CLPS) – ASF de DINAN

« Parcours individuels d'agents de la fonction publique territoriale sur l'Atelier des Savoirs Fondamentaux »

ASF de QUIMPER

« Formation de salariés à la maîtrise des savoirs de base »

INSTITUT BRETON D'EDUCATION PERMANENTE (IBEP) - ASF de BREST

« Formation aux écrits professionnels des agents de Brest Métropole Océane »

EMERAUD-ID – ASF de SAINT BRIEUC

« Développement des savoirs de base d'agents d'un syndicat mixte de gestion des déchets »

Principales dates du Forum en Bretagne

- **Atelier de travail régional :** mai à novembre 2009
- **Rencontres départementales et portes ouvertes:**
  15 septembre 2009 à Brest
  12 octobre 2009 à Saint Brieuc
- **Rencontre régionale :** 17 décembre 2009 à Thorigne Fouillard

Les acteurs du Forum en Bretagne

- **Chargée de mission régionale ANLCI :** Magali SELLES, Sous-préfète de Dinan, magali.selles@cotes-darmor.pref.gouv.fr
- **Expert de l'atelier régional** : Olivier FELY-BIOLET, D2RH Conseil, o.fely-biolet@d2rh.com
- **Référent national ANLCI :** Hervé FERNANDEZ, Secrétaire Général, herve.fernandez@anlci.fr
- **Praticiens de l'atelier régional du Forum :**

  Hélène GARNIER-MARIE, Coordinatrice, Emeraud-ID, asf@emeraude-id.fr

  Michel JEGOU, Responsable CNFPT, michel.jegou@cnfpt.fr

  Pascal KIEGER, Coordinateur, IBEP, espaceformations@wanadoo.fr

  Catherine LOISEAU, Coordinatrice et Referante, CLPS, c.loiseau@clips.net

  Armelle MORZADEC, Directrice, ASF de Quimper, atelieracle@wanadoo.fr

SOMMAIRE

PARTIE 1 : PERMETTRE AUX COLLECTIVITES DE S'ENGAGER AVEC EFFICACITE DANS LES FORMATIONS DE BASE DE LEURS AGENTS 9

1 – SENSIBILISER LES ACTEURS DES COLLECTIVITES TERRITORIALES 10

Fiche : actions des praticiens 11

Fiche : outils des praticiens 12

2 – FAIRE UN DIAGNOSTIC POUR IDENTIFIER ET REPONDRE AUX BESOINS DE LA COLLECTIVITE TERRITORIALE 13

Fiche : axe de progrès des praticiens 14

3 – MOBILISER LES DIFFERENTS ACTEURS DE LA COLLECTIVITE TERRITORIALE 15

Fiche : actions des praticiens 16

4 – SE RATTACHER IDEALEMENT A UN PROJET COLLECTIF OU INDIVIDUEL 17

Fiche : actions des praticiens 18

PARTIE 2 : ACCOMPAGNER LES COLLECTIVITES TERRITORIALES AU CHANGEMENT DANS LE CADRE DE LA MISE EN ŒUVRE DE FORMATIONS DE BASE 20

Fiche : axe de progrès des praticiens 22

1. - POUR ACCOMPAGNER AU CHANGEMENT, IL EST NECESSAIRE DE : 22

2.- EN AMONT (INFORMER, FORMER LES TUTEURS, …) 22

PARTIE 3 : PREPARER UNE ACTION DE FORMATION AUX SAVOIRS DE BASE DANS LES COLLECTIVITES TERRITORIALES 24

1 - L'ENTRETIEN INDIVIDUEL – POSITIONNEMENT 24

Fiche : actions des praticiens 25

Fiche : outils des praticiens 26

2 – LA CONTRACTUALISATION DE LA FORMATION 27

Fiche : outils des praticiens 27

PRESENTATION DES ACTIONS 28

PRESENTATION SYNTHETIQUE DES PRATICIENS ET DES ACTIONS RETENUES 28

CLPS, Le Rheu 28

ASF-IBEP, Brest 28

Emeuraude-id, St Brieuc 28

ASF Quimper 29

FICHES ACTIONS 30

CONCLUSION DE L'EXPERT DU FORUM EN REGION BRETAGNE 42

ANNEXES 45

LE KIT DU PRATICIEN

Le présent kit du praticien compile les travaux conduits dans le cadre de l'atelier, avec des journées ouvertes aux partenaires locaux et aux autres collaborateurs des praticiens. Il présente donc **3 niveaux d'analyse** illustrant les pratiques en Bretagne et les conditions de réussite à la mise en place de formations de base des agents des collectivités territoriales, à savoir :

- Comment permettre aux collectivités territoriales de s'engager avec efficacité dans les formations de base de leurs agents ?

- Comment accompagner les collectivités territoriales au changement dans le cadre de la mise en œuvre de formations de base ?

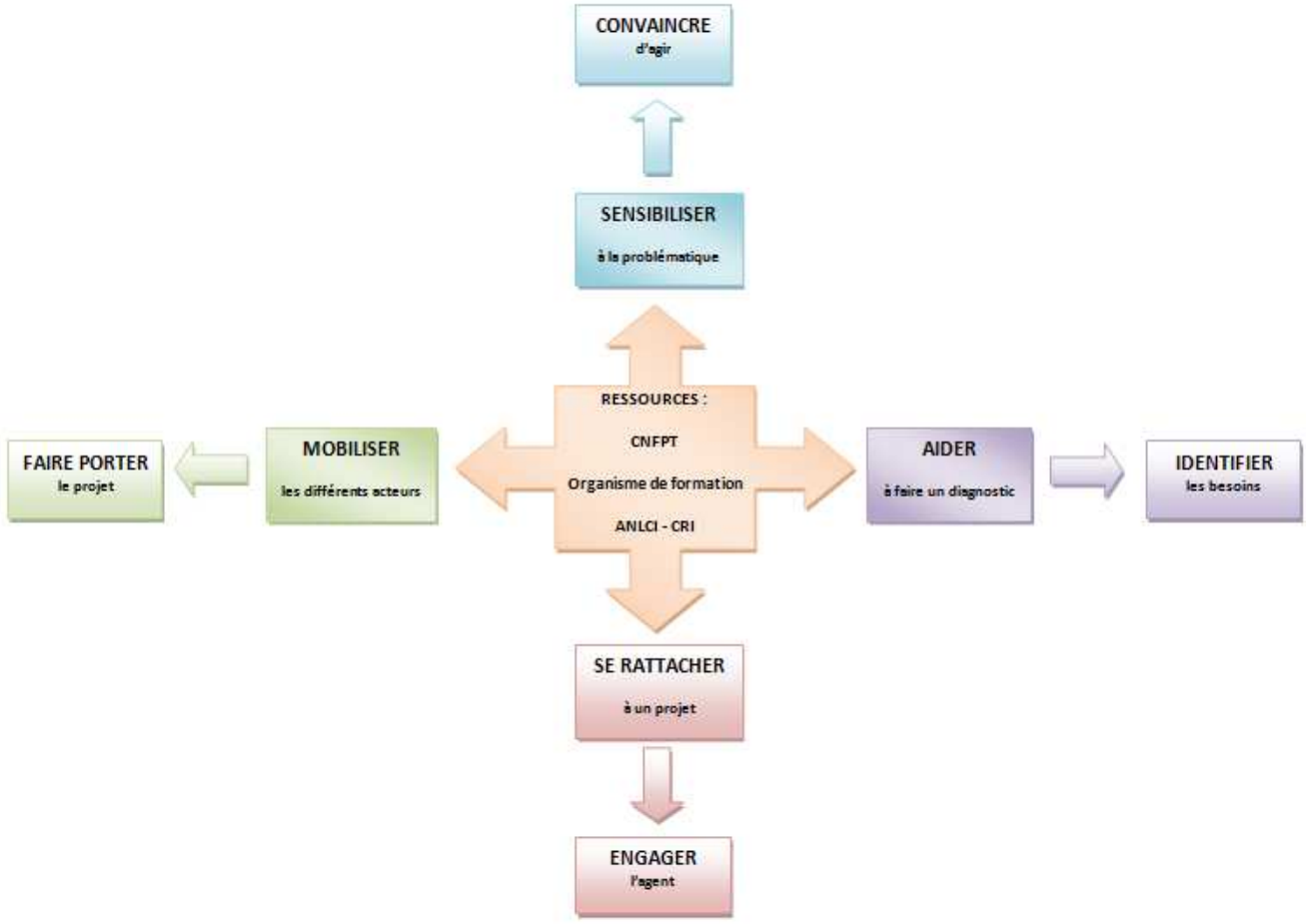
- Comment organiser une action de formation aux savoirs de base dans les collectivités territoriales ?

PARTIE 1 : PERMETTRE AUX COLLECTIVITES DE S'ENGAGER AVEC EFFICACITE DANS LES FORMATIONS DE BASE DE LEURS AGENTS

Au regard des pratiques mises en œuvre sur la région Bretagne, depuis une vingtaine d'années pour certaines d'entre-elles, permettre aux collectivités territoriales de s'engager avec efficacité dans les formations de base de leurs agents, c'est :

- **Les sensibiliser** à la problématique et les convaincre d'agir ;
- **Les aider à établir un diagnostic** permettant d'identifier les besoins et permettre à l'organisme de formation de proposer une action adaptée et sur-mesure ;
- **Mobiliser les différents acteurs** pour que le projet soit porté par tous (élus, encadrement intermédiaires, salariés, …) ;
- **Se rattacher à un projet individuel ou collectif**, pour engager les agents dans un parcours de formation ayant un sens professionnel.

Permettre aux collectivités territoriales de s'engager avec efficacité dans les formations aux savoirs de base de leurs agents



1 – SENSIBILISER LES ACTEURS DES COLLECTIVITES TERRITORIALES

Sensibiliser les collectivités territoriales, les élus et les agents est un **préalable indispensable pour informer sur la problématique et convaincre qu'il faut agir**. Les principales questions qui se posent sur le sujet peuvent-être explicitées par les acteurs impliqués dans la démarche (CNFTP, ANLCI, Organismes de formation, …) :

- **De quelle problématique parle-t-on ?**
  Pour permettre de comprendre de quoi on parle, en définissant les différentes notions : l'alphabétisation, l'illettrisme, le Français Langue Etrangère (F.L.E.), les compétences clés, la remise à niveau, …

- **Pourquoi faut-il agir ?**
  Préciser les chiffres clés, les enjeux professionnels, les enjeux économiques, les conséquences (hygiène, sécurité, …) pour les collectivités territoriales.

- **En quoi la formation aux savoirs de base est-elle spécifique ?**
  Présenter et expliquer les spécificités en termes de rythme, de durée, de mobilisation de tous les acteurs, de transfert des nouvelles acquisitions dans la sphère professionnelle, …

- **Pourquoi ça marche ?**
  Illustrer avec des exemples de formations réussies par des témoignages.

Bretagne : Une sensibilisation permanente des acteurs des collectivités territoriales par les organismes de formation et le CNFPT

Exemple 1 :

Les **ASF de Bretagne** sensibilisent en permanence, tant les acteurs des collectivités territoriales (communication des actions réalisées par voie de presse, document de présentation des actions de formation), que les agents territoriaux (accueil des demandes individuelles des agents).

Une plaquette destinée aux employeurs, aux opérateurs de l'insertion sociale et aux prescripteurs, présente le réseau régional des Ateliers des Savoirs Fondamentaux (plaquette téléchargeable sur le site du GREF Bretagne : www.gref-bretagne.com). Cette plaquette est déclinée et personnalisée dans chaque ASF (*Cf. annexe 1 - Plaquette des ASF*).

Exemple 2 :

Pour sensibiliser, informer et faire connaître son offre de formation, les coordonateurs des ASF (sous la coordination du **CLPS de Saint-Brieuc**) établissent une prospection auprès des collectivités sur chaque territoire.

Exemple 3 :

L'**ASF de Brest**, en partenariat avec le **CNFPT Antenne du Finistère,** a lancé fin 2008 une campagne d'information pour sensibiliser les salariés des collectivités territoriales par voie d'affichage. L'affiche utilisée a été réalisée par dix agents de Brest Métropole Océane et du Conseil Général du Finistère, stagiaires d'une formation aux savoirs de base à l'ASF. L'objectif est d'inviter les agents en difficulté à engager la même démarche de formation. Pascal KIEGER, Coordinateur ASF-IBEP de Brest et Morlaix, a utilisé la voie de la presse locale pour renforcer cette action de communication. Selon lui il est essentiel de communiquer de la sorte : « *quand ceux qui n'ont pas été favorisé par la scolarité s'inscrivent, c'est déjà la moitié de la formation qui est faite !* ». (*Cf. Annexe 2 : Articles de Presse concernant l'ASF de Brest*).

Exemple 4 :

La « mallette » du CNFPT (présentée ci-dessous) va quant à elle permettre d'engager une sensibilisation d'une nouvelle envergure au sein des collectivités territoriales sur l'ensemble du territoire national. En effet, pour agir efficacement, les services chargés des Ressources Humaines dans les collectivités ont exprimé le souhait de disposer d'outils opérationnels leur permettant d'aborder plus facilement la question de l'illettrisme dans les collectivités tant avec les élus qu'avec l'encadrement et les agents eux-mêmes.

Pour répondre à ces attentes et faciliter la mise en œuvre de solutions sur mesure, le CNFPT et l'ANLCI se sont appuyés sur un recueil de bonnes pratiques et sur les travaux menés par un groupe de Responsables de Ressources Humaines pour concevoir une « boîte à outils », la mallette pédagogique.

La mallette a été éditée à 6000 exemplaires. Les délégations régionales du CNFPT la mettent à la disposition des Directeurs des Ressources Humaines de collectivités comme support à la mise en place d'une politique de lutte contre l'illettrisme, lors de réunions d'informations. Une campagne de sensibilisation des collectivités par le CNFPT, sur l'ensemble du territoire national, a été lancée depuis le 17 novembre 2009, pour se dérouler jusqu'à fin 2010. François DELUGA, Président du

Centre national de la fonction publique territoriale (CNFPT), et Marie-Thérèse GEFFROY, Directrice de l'Agence Nationale de Lutte contre l'Illettrisme (ANLCI), ont ainsi présenté la mallette illettrisme dans le cadre du 92ème congrès de l'Association des Maires de France. En outre, des journées de sensibilisation des Elus, des DG et des DRH seront réalisées à partir de la mallette, par département, et sur toute l'année 2010. L'ensemble des fiches présentées dans la mallette (Cf. infra) sera également mis en ligne et actualisé sur l'espace E-Ressources du CNFPT, www.cnfpt.fr. A l'origine de la mallette, le CNFPT Bretagne va déployer l'outil sur sa région, tant auprès des acteurs déjà mobilisés, pour les accompagner dans les différentes démarches, que de ceux qui ne le sont pas encore, pour les sensibiliser à la question.

Fiche : outils des praticiens

La mallette Illettrisme du CNFPT

La « mallette » du CNFPT est un très bon outil de sensibilisation destiné aux DRH des collectivités, pour informer et convaincre les élus, l'encadrement et les salariés.

C'est le **CNFPT Bretagne**, sous la direction de Michel JEGOU, Responsable de l'antenne du Finistère, avec l'appui de l'ANLCI, qui est à l'origine de cet outil destiné à aider les employeurs territoriaux à repérer les situations d'illettrisme et à impulser une démarche au sein de leur collectivité.

La mallette se compose de 3 parties distinctes et complémentaires :

- ***5 fiches pour « En parler »,*** dans lesquelles sont précisés les définitions, les chiffres, les textes de loi et des exemples d'idées reçues, chacune affirmée par des chiffres précis. Une fiche présente aussi « les conséquences au quotidien » et « le repérage délicat » du phénomène en présentant la technique des faisceaux d'indices qui alertent les responsables de collectivités.

- ***5 fiches pour « Agir »,*** dans lesquelles sont développés des argumentaires à l'attention des élus, des cadres de direction, des encadrants intermédiaires et des agents.

- ***Des outils « Ressources »,*** tels que le guide « La lutte contre l'illettrisme dans les collectivités » édités par le CNFPT, un DVD de témoignages, le référentiel des compétences clés réalisé par l'ANLCI, une affiche conçue par des agents en situation d'illettrisme en stage à l'**ASF de Brest** pour convaincre d'autres personnes dans la même situation d'aller en formation. (*Cf. Annexe 3 : Illettrisme, en parler et agir*).

2 – FAIRE UN DIAGNOSTIC POUR IDENTIFIER ET REPONDRE AUX BESOINS DE LA COLLECTIVITE TERRITORIALE

Pour **apporter une réponse en adéquation aux besoins de la collectivité territoriale**, il est important de l'aider à se poser un certain nombre de **questions préalables importantes**. En cela, une trame les répertoriant pourrait servir à l'établissement d'un diagnostic préalable à l'élaboration d'une proposition formative.

- **Pourquoi faire un diagnostic préalable ?**
  - Pour faire un état des lieux, recueillir des éléments objectifs (rapport à la formation des agents peu qualifiés, évolutions organisationnelles, évolutions des compétences, …).
  - Pour identifier les contraintes organisationnelles (effectif des services, horaires, localisation de la collectivité, …).
  - Pour faire des propositions adaptées de mise en œuvre de la formation (réponse formation sur-mesure, adaptée à la collectivité, aux métiers des agents, …).

- **A quel moment faire ce diagnostic ?**

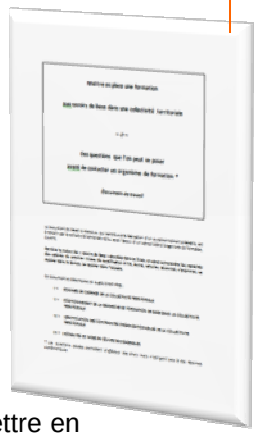
  A l'occasion :
  - Du bilan social (ou par anticipation).
  - Des campagnes de sensibilisation mises en place dans la collectivité territoriale.
  - D'un changement organisationnel et/ou technologique (pour une approche globale, se greffer sur un projet collectif).

- **Qui et/ou avec qui faire ce diagnostic ?**
  - Par le responsable de la gestion des ressources humaines.
  - Avec l'encadrement intermédiaire.
  - Avec l'appui de son conseiller CNFPT ou de l'organisme de formation.

- **Comment faire ce diagnostic ?**
  - La collectivité peut partir d'une situation, d'un projet pour décrire les questions à se poser.

    Exemple de projets pouvant être moteurs de la mise en place d'actions de formation aux savoirs de base : tous les agents vont recevoir une adresse mail ; changement de matériel au sein du service ; projet de service ; …
  - Utilisation du livret d'analyse (outil diagnostic) présenté dans le kit du praticien (*Cf. annexe 4*).

Fiche : axe de progrès des praticiens



L'outil diagnostic

Sur inspiration de l'outil développé par le CRI PACA à destination des entreprises, les praticiens ont rédigé un outil diagnostic (présenté en annexe), comme **axe d'amélioration de leurs pratiques**.

Cet outil a pu être présenté, voire testé auprès de DRH de collectivités (soit à l'occasion des rencontres départementales, soit ultérieurement). En outre, un organisme de formation praticien de l'atelier du FPP3 (**ASF de QUIMPER**) a pu mettre en application l'outil. Au total, les retours sont très positifs, l'outil répondant en tous points aux objectifs présentés par les praticiens.

Ce document de travail, qui contribue à la réalisation **d'un questionnement préalable**, est à remplir par la collectivité territoriale et/ou avec l'appui d'un conseil dédié (organisme de formation, CNFPT). Les questions qui y sont posées permettent d'effectuer des choix mais n'obligent pas à des réponses systématiques.

Ce document, présenté en annexe 4, se décompose en quatre CHAPITRES :

I – Données de cadrage de la collectivité territoriale

II – Positionnement de la démarche de formation de base dans la collectivité territoriale

III – Identification des contraintes organisationnelles de la collectivité territoriale

IV – Modalités de mises en œuvre envisageables

3 – MOBILISER LES DIFFERENTS ACTEURS DE LA COLLECTIVITE TERRITORIALE

PREALABLE

Au moment de mobiliser les différents acteurs, il sera essentiel de s'entendre sur l'appellation de l'action, à savoir qu'il s'agit d'une réactualisation des savoirs de base, action à distinguer des formations dites « remise à niveau » proposées par le CNFPT. En outre, on évitera de parler d'illettrisme en s'adressant aux agents, le mot pouvant apparaître comme stigmatisant pour certains interlocuteurs (Cf. annexe 10 – 10 recommandations en matière de lutte contre l'illettrisme).

La mobilisation des acteurs est substantielle à la réflexion et à la mise en œuvre des actions de formation aux savoirs de base. En effet, **engager l'action dans la collectivité, c'est :**

- Faire porter le projet par les élus et l'encadrement de proximité.
- Inscrire l'action comme un axe prioritaire de la collectivité territoriale.
- Informer les agents de la mise en place d'actions de formation.

▪ Faire porter le projet par les élus et l'encadrement de proximité

- ***Donner une caution des élus***, un sens politique fort.
- ***Impliquer l'encadrement de proximité*** pour qu'il soit facilitateur et moteur du projet. Pour impliquer l'encadrement de proximité dans cette démarche d'identification des besoins, on peut lister les savoirs de base nécessaires (actuels ou à venir) aux tâches demandées aux agents. Pour cela, on peut travailler avec l'encadrant de proximité, voire avec l'agent lui-même, pour décrire le poste de travail (par exemple à l'occasion de l'entretien annuel d'évaluation).
  Pour ce faire, on peut s'appuyer sur les fiches de postes de la collectivité (si elles existent), sur le répertoire des métiers du CNFPT, ou encore mettre en parallèle la fiche de poste avec le référentiel des compétences clés de l'ANLCI.

▪ Inscrire l'action comme un axe prioritaire de la collectivité territoriale

- ***Axe stratégique dans le champ politique des élus*** *et dans le projet politique de la municipalité (qualité de service public, développement des compétences, développement de la citoyenneté, …).*
- ***Axe stratégique dans le plan de formation,*** *pour faire porter le projet de formation aux savoirs de base comme tout autre projet de formation (banalisation : « ce n'est plus un sujet tabou ! »).*

- **Informer les agents de la mise en place d'actions de formation**

  - ***Banaliser la formation aux savoirs de base*** *(« c'est une formation comme une autre ! »), pour qu'elle ne soit pas stigmatisante.*

  - ***Informer les agents sur la possibilité de se former*** *(par exemple à l'occasion de la présentation de la réforme de la formation, du DIF).*

Fiche : actions des praticiens

Brest : La mobilisation de collectivités territoriales portée par une expérience de formation de 20 ans !

La mobilisation sur la maîtrise des savoirs de base a démarré par une sensibilisation de l'ensemble des acteurs de **Brest Métropole Océane** (BMO) en 1992, avec l'appui de l'**ASF de Brest**, suite aux échecs des agents aux tests de remise à niveau du CNFPT (accès au concours de la fonction publique).

De surcroît, BMO a un engagement citoyen. La collectivité souhaite offrir une formation aux agents en difficultés avec l'écrit, le langage, les mathématiques, … En outre, certains chefs de service qui souhaitent faire monter en compétences leurs agents se sont mobilisés sur la question (approche paternaliste). Certains d'entre-eux ont une connaissance **des actions de formation, menées depuis 20 ans** sur le territoire par l'ASF de Brest.

Aussi, compte tenu de l'engagement citoyen de la collectivité et des relations paternalistes de certains chefs de service, les **objectifs visés sont-ils essentiellement personnels** et non professionnels. Le programme est donc établi suivant les besoins personnels des agents. Les demandes des agents concernent :

- à 50% le passage d'un concours : passer d'adjoint technique 2ème classe à adjoint technique 1ère classe (l'agent peut également attendre la promotion interne pour accéder au statut de 1ère classe), ou pour suivre une formation en vue d'un reclassement ;
- à 25% l'accompagnement de la scolarité de leurs enfants ;
- à 20% la formation aux écrits sociaux (écrits personnels et professionnels) ;
- à 5% le soutien à l'obtention du permis de conduire.

Il est toutefois à noter que l'on **tend progressivement vers des objectifs davantage professionnels**.

Cf. : Fiche action de l'ASF Brest

4 – SE RATTACHER IDEALEMENT A UN PROJET COLLECTIF OU INDIVIDUEL

Pour rendre l'action de formation professionnelle, lui donner du sens (« fil rouge » qui va donner un sens aux apprentissages), et ainsi éviter le sentiment d'un « retour à l'école », **il est idéal de la rattacher à un projet collectif, à un projet de service ou au projet professionnel de l'agent**.

Pour cela l'outil diagnostic présenté précédemment peut permettre d'identifier un ou plusieurs projets porteurs :

- ***Exemple de projet collectif ou de service*** : Mise en place d'une Gestion Prévisionnelle des Emplois, des Effectifs et des Compétences (GPEC), mise en place des normes HACCP (Hazard Analysis Critical Control Point, méthode et principes de gestion de la sécurité sanitaire des aliments) dans la restauration collective, formation cariste, nouvelles normes phytosanitaires, nouvelle organisation du travail, informatisation au sein du service, création d'une adresse mail pour chaque agent, …

- ***Exemple de projet individuel*** *:* VAE aide soignante, préparation examen et concours, changement de cadre d'emploi, …

S'inscrire dans une démarche de projet individuel ou collectif permet donc de :

- ***Valoriser les apprentissages des agents.***
- ***Assurer le transfert des compétences acquises dans le quotidien professionnel (pragmatisme de la formation).***
- ***Valoriser l'implication des agents en formation dans les projets collectifs.***

Exemple 1 :

ASF St Brieuc : Un projet « intégrateur économique » d'un syndicat mixte de gestion des déchets

Pour accompagner 5 salariés en difficulté (3 agents de tri, 1 chef d'équipe et 1 cariste), une entreprise prestataire d'un syndicat mixte de gestion des déchets, a fait appel à **Emeraude-id de St Brieuc**. Le chef de site qui a relevé des difficultés de compréhension et de rédaction sur les écrits professionnels, envisage une certification de l'établissement. L'adjointe RH présente la dimension "intégrateur économique" de l'entreprise.

Le métier d'agent de tri est aujourd'hui exercé par une population dont l'insertion professionnelle est parfois difficile. L'entreprise a donc besoin de fidéliser sa main d'œuvre, le métier d'agent de tri souffrant d'un déficit d'image (*Cf. Fiche action*).

Aussi, **en support du projet collectif** (élément de valorisation des compétences et du métier), il a été décidé de construire l'action de formation des agents suivant un « **fil rouge** » qui serait **l'élaboration par les apprenants d'une fiche métier "agent de tri".**

Le rattachement à ce projet collectif a permis de répondre aux attentes de l'entreprise, de motiver et de valoriser les agents.

- **La motivation des agents** : d'ordre « opératoire professionnelle et personnelle » (par l'acquisition des savoirs de base opératoires, pouvoir résoudre diverses situations dans la vie professionnelle et personnelle) et d'ordre « identitaire » (désir « d'être comme tout le monde », de sortir de la dépendance).

- **Une amélioration de la maîtrise de l'écrit** (différents types de consignes -travail, sécurité-, des compte rendus des réunions d'exploitation) pour améliorer la communication à l'interne de l'entreprise mais aussi pour, dans un futur proche, permettre à tout le personnel de s'inscrire dans une démarche Qualité.

- **La valorisation des compétences du métier** "agent de tri" : mieux identifier et développer ses compétences, capacités et savoirs, présenter et analyser son activité professionnelle et le métier « agent de tri » (explicitation du travail en vue de l'élaboration d'une fiche de présentation du métier « agent de tri »).

- **La valorisation des salariés :** L'entreprise organise des sensibilisations au tri sélectif des déchets dans les écoles. Les animateurs ont demandé à utiliser le livret métier "agent de tri" réalisé par les apprenants. Cette proposition a engendré beaucoup de fierté chez les apprenants (a participé au processus de réconciliation avec l'écrit).

- **Une synergie de l'ensemble des salariés :** La production de la fiche métier a constitué un levier pour développer de la coopération au sein du groupe, de la recherche d'information y compris auprès des supérieurs hiérarchiques (prise d'initiative), le traitement de l'information.

Exemple 2 :

Le **CLPS Saint-Brieuc** a engagé une action de formation auprès de 3 agents (déchetterie et espaces verts) de 3 petites et moyennes collectivités. Pour répondre aux demandes concernant les projets d'évolution professionnelle des agents, l'organisme de formation a élaboré une ingénierie sur-mesure (descriptif avec les agents de leurs tâches de travail ; exercices sur les documents de travail). *Cf. Fiche action.*

Exemple 3 :

L'objectif d'agents de Brest Métropole Océane et du Conseil Général du Finistère était de s'inscrire et réussir à un concours de la fonction publique. Une partie de la pédagogie de l'ASF IBEP de Brest a consisté à faire travailler ces agents sur la réalisation d'une affiche de sensibilisation à la maîtrise des savoirs de base dans les collectivités locales, affiche demandée par le CNFTP. Cette affiche fait partie de la mallette du CNFPT (*Cf. supra*).

PARTIE 2 : ACCOMPAGNER LES COLLECTIVITES TERRITORIALES AU CHANGEMENT DANS LE CADRE DE LA MISE EN ŒUVRE DE FORMATIONS DE BASE

Toute action de formation amène inéluctablement du changement, tant pour la personne (confiance en soi, autonomie, adaptabilité, …) que pour son environnement professionnel immédiat (collègues de travail, responsable hiérarchique, …).

En effet, le changement peut donner l'impression à ceux qui le vivent de perdre beaucoup sans rien gagner en retour. C'est pour cette raison que ce moment douloureux peut-être retardé le plus longtemps possible. Si le changement survient hors de tout cadre, l'organisation risque de se retrouver dans une situation qu'elle ne sera pas en mesure d'intégrer, voire de contrôler.

La « réactualisation des savoirs de base » touche autant à l'identité personnelle que professionnelle.

Par exemple, le fait pour un agent d'acquérir de nouvelles compétences, en ayant suivi une formation de base, peut déséquilibrer l'équipe :

- il va davantage oser s'exprimer,
- il va gérer des tâches qui avaient été, par la force des choses, attribuées à d'autres agents,
- a contrario, il va de fait restituer des tâches qui lui avaient été attribuées en compensation,
- l'appétence étant créée il va avoir de nouvelles envies d'évolution,
- il va avoir accès à de nouvelles données culturelles.

Il convient donc **d'accompagner l'agent comme la collectivité pour en anticiper les conséquences :**

- Anticiper pour gérer au mieux l'évolution de l'apprenant.
- Anticiper les freins (peurs) et les risques (déséquilibres au sein de l'équipe, au sein de la famille de l'apprenant).
- Faciliter le transfert des nouvelles acquisitions dans les situations professionnelles de l'agent.

Les praticiens de l'atelier ont souligné l'importance de cet accompagnent, dont ils ont conscience, sans pour autant le formaliser, le structurer. Le plus souvent l'accompagnement au changement se ferait inconsciemment.

Or, pour amorcer ce nouvel apprentissage et réussir son intégration dans le collectif, il est nécessaire de se questionner en amont. C'est donc un processus avec des phases.

C'est pourquoi, réunis, les praticiens de l'atelier ont souhaité engager une réflexion à partir de leur pratique et formaliser une liste des actions à mener :

Quand et comment accompagner au changement lors de la mise en place de formations de base pour les agents des collectivités?

Quand et comment accompagner au changement lors de la mise en place de formations de base pour les agents des collectivités ?

1. - Pour accompagner au changement, il est nécessaire de :

- **Impliquer :** Participation de l'ensemble des acteurs (élus, encadrement, agents, RP, citoyens, OF). Il faut un projet politique porté par les élus.
- **Communiquer** (sensibiliser) : Expliquer les objectifs, le contenu.
- **Former** : Etre formé pour transmettre l'information auprès des agents (encadrement de proximité).
- **Intégrer** (dans les projets de la collectivité : GPEC, développement durable, qualité de service public).
- **Structurer (organiser) : Quels indicateurs pour évaluer les actions de formation ?**

2.- En amont (informer, former les tuteurs, …)

- Organiser des rencontres entre l'encadrement intermédiaire et l'organisme de formation pour présenter la démarche de formation et les méthodes pédagogiques utilisées.
- Etablir une définition commune des objectifs opérationnels de l'action (par exemple : comprendre et produire des écrits professionnels, développer la communication orale en contexte professionnel).
- Etablir une méthode de suivi : définir la posture du tuteur, réaliser des supports de suivi dans le quotidien professionnel, faire des évaluations intermédiaires, régulariser des dysfonctionnements organisationnels du service.
- Etablir un calendrier, avec les étapes clés facteurs de changement.

Pendant l'action

- Organiser des rencontres régulières entre le tuteur, l'apprenant et le formateur pour assurer une continuité du parcours de formation.
- Réaliser des bilans intermédiaires, « point d'étapes » pour positionner les progrès, rendre compte de l'atteinte des objectifs avec la collectivité territoriale et valoriser le parcours de l'apprenant.

- Réaliser un bilan final, le formaliser et l' « officialiser » : validation du parcours avec l'agent (de l'atteinte des objectifs), reconnaissance par la hiérarchie, par la collectivité des nouvelles compétences acquises par l'agent.

En aval (suivi de l'action)

- Engager les stagiaires dans de nouvelles actions : définir une suite de l'action de formation pour maintenir la dynamique d'apprentissage de l'agent et continuer à le faire monter en compétences (nouveau parcours de formation : préparation aux concours, formation à l'obtention du permis de conduite, …).

- Maintenir la dynamique de formation dans la collectivité territoriale, en engageant d'autres agents dans des parcours de formation aux savoirs de base (bouche à oreille, dynamique collective).

PARTIE 3 : PREPARER UNE ACTION DE FORMATION AUX SAVOIRS DE BASE DANS LES COLLECTIVITES TERRITORIALES

A partir de leurs pratiques respectives, les praticiens de l'atelier ont retenu plusieurs étapes fondamentales (mais non exhaustives) pour préparer une action de formation aux savoirs de base dans les collectivités.

- L'entretien individuel – positionnement
- La contractualisation de la formation

1 - L'ENTRETIEN INDIVIDUEL – POSITIONNEMENT

Préalablement à l'action de formation, l'entretien individuel et le positionnement permettent de :

- Faire connaissance avec l'agent, avec la structure de formation.
- Faire l'inventaire des acquis, des ruptures scolaires et des besoins.
- Recueillir le projet professionnel de l'agent.

L'entretien individuel entre l'agent et le coordinateur ou le formateur a pour objectif de :

- Dédramatiser l'entrée en formation (co-construction du plan de formation – « ce n'est pas l'école ! »).
- Valoriser les compétences acquises par le stagiaire (*Cf. Annexe 8 – La valorisation de la personne à l'ASF de Brest*).
- Connaître les capacités à lire, écrire, calculer, raisonner, se repérer dans le temps, se repérer dans l'espace.

Cet entretien va également permettre de préparer l'évaluation et l'évolution des résultats de l'agent au cours de l'action de formation. En effet, l'accompagnement de l'agent se fait tout au long de l'action, en situation professionnelle et post- formation (à 6 mois, à 1 an…). Plusieurs types d'évaluation (orale, écrite, en situation professionnelle) pourront être proposés au cours de l'action :

- au début (positionnement initial),
- pendant (auto-évaluation formative),
- à la fin (évaluation sommative).

Certaines parties pourront ensuite être co-construites avec le tuteur à partir des situations professionnelles.

Exemple : Le premier accueil à l'ASF-IBEP de Brest.

Le positionnement d'un agent intervient après un « repérage » de Brest Métropole Océane (échec aux tests CNFPT d'entrée à la remise à niveau ; demande via le responsable de formation de la collectivité), après une demande individuelle de l'agent lui-même (bouche à oreille) ou à la demande d'un chef de service. La démarche reste toujours volontaire.

Un entretien individuel d'une heure est réalisé avec le coordinateur d'ASF-IDE Brest. Au cours de cette rencontre, le coordinateur teste le niveau de langage et demande à l'agent de rédiger un écrit simple. Il recueille également des besoins du stagiaire. A l'issue de cette rencontre, il décide si l'agent peut rejoindre le dispositif de formation aux savoirs de base ou s'il peut s'engager dans le dispositif de remise à niveau.

Le déroulé de l'entretien individuel (Cf. Annexe 5) :

L'Entretien individuel commence toujours par une présentation rapide de la personne qui reçoit : « Qui est en face ? »

- **L'entretien individuel est un INVENTAIRE.**

Mot d'origine latine « invenire », qui veut dire trouver… Donc, on cherche !!!

- **On CHERCHE quoi ?**

Chercher : « Enumérer et Décrire les éléments de l'Actif et du Passif ».

Dans cette situation d'entretien individuel, face à une personne en difficulté avec l'Ecrit, cela peut se traduire par : faire ensemble la liste des difficultés « d'origine scolaire » MAIS aussi des compétences acquises (Expériences professionnelles et/ou de vie…).

Trois OBJECTIFS guident cet entretien :

Rassurer et dédramatiser sur la formation « ASF » proposée (petit groupe, mêmes difficultés pour tous, pas de jugement, pas de dictée, pas de notes, pas de correction en rouge…).

Vérifier que la personne relève bien d'un Dispositif « ASF » (voir en 6ème page du livret de premier accueil présenté ci-après : Texte écrit par la personne).

Contractualiser autour d'un PROJET : « *Je commence cette formation pour* : … ».

Exemple : Le livret de premier accueil de l'ASF-IBEP de Brest (Cf. annexe 6)

Pour réaliser le premier entretien et le positionnement de l'agent, le coordinateur de l'ASF-IBEP de Brest se base sur un livret comportant une trame qu'il suit et des champs qu'il remplit au fur et à mesure de l'avancée de l'entretien. Ce livret comporte une notice comprenant une explication générale de l'item et une explication quant à la recherche effectuée auprès de l'agent : « Quoi trouver ? », ainsi que des exemples.

Les items développés dans le livret sont :

- Rassurer
- Ethno-formation
- L'héritage scolaire
- Valoriser les expériences
- Contractualiser le projet
- Ecrire seul…

***Exemple d'explications développées dans la notice pour un des items :* RASSURER**

POUR FAIRE CONNAISSANCE …

1ère Stratégie : RASSURER.

➢ L'entretien commence comme une Fiche d'Identité, une Fiche d'état civil à remplir. Les réponses à donner sont relativement simples et très souvent connues « par cœur »par la personne (adresse, téléphone, date de naissance).

➢ C'est le Professionnel qui reçoit, qui écrit, copie ce que dit la personne. La personne en difficulté d'écriture est ainsi rassurée. Elle n'est pas mise en difficulté dès le premier contact, dès les premiers instants.

➢ Tout ce que dit la personne doit être noté (« entre guillemets ») ; il est essentiel de garder Trace de l'ensemble de ses propos. Une heure après l'entretien, le risque est grand que l'on ait oublié « des choses » !

QUOI TROUVER ?

➢ Le manque de Repères dans le Temps, l'Espace, les Calculs.

Quelques exemples :

- L'agent connaît son lieu de naissance mais pas le numéro du département (Garges-Lès-Gonesse)
- En quelle classe sont ses enfants ?
- L'agent se comptabilise souvent dans les frères et sœurs (équivalent à garçons et filles).
- « J'ai 4 frères, avec moi » (en fait 3+lui).
- Si l'agent a une famille nombreuse (5, 6 ou 7 enfants), il ne sait pas automatiquement sa place dans la Fratrie (doit nommer ou compter sur ses doigts le nombre de plus ou moins âgés).

2 – LA CONTRACTUALISATION DE LA FORMATION

La contractualisation de l'action de formation doit se faire tout autant avec :

- Avec la collectivité.
- Avec l'agent.
- Avec le tuteur-chef d'équipe.

Rencontre et signature de la convention entre l'organisme de formation et la collectivité territoriale pour se mettre d'accord :

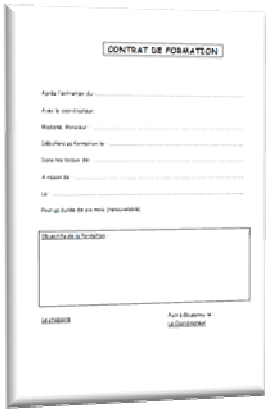
- Sur les objectifs généraux et les objectifs opérationnels, sur le calendrier de formation, sur le calendrier de rencontres avec l'encadrement intermédiaire (tuteurs), pour le suivi-accompagnement.
- Lors de l'entrée en formation (contractualisation avec l'agent).
- La signature d'un contrat d'accompagnement (idéalement) entre l'agent, la collectivité, le chef d'équipe tuteur et l'organisme de formation.

Les points qui peuvent apparaître dans la convention de formation signée entre l'organisme de formation et la collectivité territoriale :

- Contexte, problématique et enjeux.
- Finalité pour « Nom de l'entreprise ».
- Les acteurs des prestations de formation.
- Actions proposées.
- Conditions de réussite et modalités particulières à prendre en compte.
- Modalités pédagogiques.
- CV des intervenants.
- Cadrage budgétaire.

Fiche : outils des praticiens

Exemple : Le contrat de formation entre l'organisme de formation et le stagiaire


CONTRAT DE FORMATION

Après avoir été rencontré et positionné par le coordinateur de l'**ASF-IBEP de Brest**, l'agent qui souhaite s'engager dans un parcours de formation au sein de l'ASF doit signer un contrat de formation, engagement moral du stagiaire. (*Cf. annexe 7 – Contrat de formation*).

En outre, après un positionnement plus affiné sur la maîtrise des savoirs de base (lire, écrire, compter, raisonner, s'exprimer, se repérer dans le temps, se repérer dans l'espace), un plan de charge des actions sera alors établi entre l'agent et le formateur (*Cf. annexe 9 – Plan de charge des actions CUB/ville de Brest*).

PRESENTATION DES ACTIONS

PRESENTATION SYNTHETIQUE DES PRATICIENS ET DES ACTIONS RETENUES

CLPS, Le Rheu

En 2007, le CLPS a accueilli 2053 stagiaires (soit 235 900 heures-stagiaires) sur des actions d'illettrisme et linguistiques. Les ASF sollicités sont ceux de Dinan et Fougères pour 3 agents territoriaux, tous agents d'entretien espaces verts de 3 petites et moyennes collectivités territoriales.

Pour répondre aux demandes de ces collectivités concernant les projets d'évolution professionnelle des agents, l'organisme de formation a élaboré une ingénierie sur-mesure (descriptif avec les agents de leurs tâches de travail ; exercices sur les documents de travail).

Un des parcours a pu être financé par le FIPHFP. Les autres ont été pris en charge par les collectivités.

Un parcours (très court au départ) a été renouvelé puisqu'il a été constaté des effets bénéfiques pour l'agent. Un autre a aussi été prolongé car il correspond au temps nécessaire à l'agent pour progresser. Les parcours étant en cours de réalisation, les résultats seront ressentis dans les périodes à venir.

ASF-IBEP, Brest

Depuis sa création en 1986, l'IBEP de Brest est un acteur majeur de la lutte contre l'Illettrisme en Bretagne. L'organisme gère deux ASF (Ateliers des Savoirs Fondamentaux) à Brest et à Morlaix.

L'A.S.F. « Espaces Formation » de l'IBEP de Brest, créé en 1990, a formé près de 1200 personnes au cours des 3 dernières années, que ce soit dans le cadre de prestations relevant de la commande publique au bénéfice des demandeurs d'emploi, d'allocataires des minimas sociaux, de salariés en contrats d'insertion, ou à la demande d'entreprises locales et de collectivités territoriales souhaitant maintenir dans l'emploi des salariés ne maîtrisant pas les savoirs de base.

Sur réponse à un appel à proposition du CNFPT 29, l'ASF-IBEP forme des agents de Brest Métropole Océane (ville de Brest + 8 communes, soit 3200 agents) sur la maîtrise des savoirs de base, à raison de 250 heures réparties sur 1 an, 1 journée par semaine.

Plusieurs groupes de 8 agents sont en cours sur 2009/2010.

Emeuraude-id, St Brieuc

Emeuraude-id, créé en 1984, a accompagné 5 salariés en difficulté (3 agents de tri, 1 chef d'équipe et 1 cariste), d'une entreprise prestataire d'un syndicat mixte de gestion des déchets. L'insertion professionnelle est parfois difficile.

L'entreprise a donc besoin de fidéliser sa main d'œuvre, le métier "agent de tri" souffrant d'un déficit d'image.

Aussi, en support du projet collectif (élément de valorisation des compétences et du métier), il a été décidé de construire l'action de formation des agents suivant un « fil rouge » qui serait l'élaboration par les apprenants d'une fiche métier "agent de tri" (sur une durée de 30 heures). Le travail des agents a été qualifié de remarquable par les responsables de l'établissement.

ASF Quimper

L'ASF de QUIMPER a réalisé des prestations de formation auprès de 30 salariés peu qualifiés, du secteur agro-alimentaire, afin de les accompagner dans l'évolution de leur entreprise et de leurs missions qui requièrent davantage d'autonomie, d'initiatives, de capacités à travailler en équipe et à communiquer, y compris par écrit. L'engagement dans une formation portant sur la maîtrise des compétences clés renforce l'implication des personnes dans l'entreprise.

Les démarches à entreprendre sont enfin accessibles, formuler ses souhaits, choisir un secteur professionnel, poursuivre une formation, et se présenter à un entretien d'embauche.

Fort de ces actions dans le secteur privé, l'ASF de QUIMPER souhaite se positionner davantage vers les collectivités territoriales. L'organisme de formation a pu expérimenter l'outil élaboré par les praticiens de l'atelier.

FICHES ACTIONS

1. Maîtriser les savoirs fondamentaux en situation professionnelle"

Structure	CLPS
Nature de la structure	☐ Organisme public ☐ national ☐ Organisation sans but lucratif / non gouvernementale ☒ régional ☒ Organisme/Entreprise du secteur privé ☐ local ☐ Autres : Date de création : 1980 Ses principaux partenaires mobilisés (en lien avec l'action présentée) : cnfpt/ réseau asf/
Coordonnées	N°Rue : Avenue de la Croix Verte BP 55115 - Code postal : 35651 Ville : Le Rheu Cedex Tél. Tél : 02.99.14.67.67 - Fax : 02.99.14.71.11 Site Internet : www.clps.net
Responsable	Prénom, NOM Eric BOYER Fonction Directeur Général

Praticien participant à l'atelier régional du Forum	Prénom : Catherine NOM : LOISEAU Âge : 37 ans Fonction (relative à l'action concernée) : chargée de mission asf/cnfpt Statut (contractuel, fonctionnaire, bénévole, stagiaire…) : salarié en cdi Tél. 02 96 58 04 16 Email : c.loiseau@clps.net

Grandes lignes de l'action de prévention ou de lutte contre l'illettrisme analysée dans les travaux du FPP de l'ANLCI en région	Intitulé de l'action: Parcours individuels salariés de la fonction publique territoriale sur l'Atelier des Savoirs Fondamentaux Date de réalisation : du : à partir de septembre 2009 au : Durée : selon les parcours de 105h à 500h Milieu(x), endroits et contexte dans lesquels se déroule l'action : Les parcours individuels se déroulent sur les ASF de Dinan et Fougères, après demande des chefs de service des mairies. Historique de l'action: Une prospection est régulièrement réalisée auprès des collectivités territoriales. L'ASF ou le CLPS est connu des chefs de service, le bouche à oreille fonctionne entre mairies. Une demande est faite par la mairie. La personne est rencontrée par la CLPS et un positionnement est réalisé. Celui-ci permet une proposition de plan de formation adaptée à la demande et au poste de travail. Validation et début de parcours. Bénéficiaires de l'action: Les bénéficiaires de ces parcours sont tous des agents d'entretien espaces verts des communes, employés depuis au moins 10 ans. Constats, besoins ou diagnostics préalables à l'action : Prospection, positionnement, production d'un plan de formation, validation en mairie. Objectifs / résultats attendus de l'action : Amélioration de la compréhension des processus de travail sur les tâches à effectuer (calculs en situation professionnelle, lecture de mode d'emploi, respect des temps de réalisation) Brève présentation de la mise en œuvre (déroulement) de l'action : Sont proposées des demies-journées de formation sur l'Atelier des Savoirs Fondamentaux (souvent une hebdomadaire) en fonction du temps dégagé par le

	service pour la formation. Ce sont des parcours entre 105h et 500h. Moyens mis à disposition par la structure et ses partenaires pour la réalisation de l'action : Plateforme Atelier des savoirs fondamentaux : moyens pédagogiques : séances individuelles, collectives, un formateur permanent, une coordinatrice
Brève présentation de l'expérience et/ou du projet de la structure dans la prévention et la lutte contre l'illettrisme	Notre expérience dans la formation générale des premiers niveaux de qualification Le CLPS a accueilli sur des actions d'illettrisme et linguistiques : En 2007 : 2053 stagiaires – 235 900 heures-stagiaires En 2006 : 1 226 stagiaires - 92 029 heures-stagiaires En 2005 : 1 080 stagiaires - 89 449 heures-stagiaires En 2004 : 880 stagiaires - 82 738 heures-stagiaires Les Ateliers des Savoirs Fondamentaux Les Ateliers des Savoirs Fondamentaux ont pour objectifs de permettre à toute personne (demandeurs d'emplois et salariés) d'acquérir et de perfectionner ses connaissances générales nécessaires à une prise d'autonomie quotidienne dans sa vie sociale et professionnelle. Ils dispensent une formation personnalisée, c'est-à-dire adaptée à un besoin défini selon des modalités contractualisées avec la personne apprenante. Les ASF sollicités sont ceux de Dinan et Fougères pour 3 agents territoriaux, tous agents d'entretien espaces verts. Après un positionnement, des plans de formation ont pu être élaborés et validés par les services rh des mairies et les élus. Les parcours se déroulent entre 105 et 500h selon les besoins, la validation des élus et les moyens temps et financiers dégagés par les collectivités.

2. Mise en place de formations de base pour les agents de collectivités territoriales »

Structure	IBEP
Nature de la structure	☐ Organisme public ☐ national ☒ Organisation sans but lucratif / non gouvernementale ☒ régional ☐ Organisme/Entreprise du secteur privé ☐ local ☐ Autres : Date de création : 1986 Ses principaux partenaires mobilisés (en lien avec l'action présentée) : ANLCI, CNFPT, réseau des ASF de Bretagne, collectivités territoriales,
Coordonnées	N°Rue : 2 bis allée de la Bourgonnette Code postal : 35 0000 Ville : Rennes Tél. 02 99 86 11 90 Site Internet : www.ibepformation.net
Responsable	Prénom, NOM Jean Pierre COUSQUER Fonction Directeur Général

Praticien participant à l'atelier régional du Forum	Prénom : Pascal NOM : KIEGER Âge : 51 ans Fonction (relative à l'action concernée) : Coordinateur ASF Statut (contractuel, fonctionnaire, bénévole, stagiaire…) : salarié permanent Tél. 02 98 42 66 30 Email : ibep.brest@wanadoo.fr

Grandes lignes de l'action de prévention ou de lutte contre l'illettrisme analysée dans les travaux du FPP de l'ANLCI en région	Intitulé de l'action : Maîtriser les savoirs fondamentaux en situation professionnelle Date de réalisation : du : 25 mai 2009 au : 31 décembre 2009 Durée : 7 mois Milieu(x), endroits et contexte dans lesquels se déroule l'action : Mise en place de formations de base pour les agents de collectivités territoriales Historique de l'action: Action conduite avec la délégation du CNFPT du Finistère et Brest Métropole Océane depuis 1993 Bénéficiaires de l'action : Agents des collectivités territoriales Constats, besoins ou diagnostics préalables à l'action :14% des agents des collectivités territoriales occupant des emplois d'exécution sont en grave difficulté dans la maîtrise de l'écrit. Ils se retrouvent en situation de fragilité face à des changements dans leur travail, aussi, les collectivités territoriales de Bretagne, en s'appuyant sur le Centre National de la Fonction Publique Territoriale veulent proposer à leurs agents des solutions adaptées. Objectifs / résultats attendus de l'action : Accompagner les collectivités territoriales souhaitant s'engager dans les formations de base de leurs agents par l'élaboration d'un "kit du patricien" rassemblant les outils, les supports et les modes opératoires permettant de repérer les agents en difficulté face à l'écrit, conduire un entretien avec une personne en situation d'illettrisme et l'accompagner vers une formation. Brève présentation de la mise en œuvre (déroulement) de l'action :9 journées de travail en atelier régional dont une journée "portes ouvertes" Moyens mis à disposition par la structure et ses partenaires pour la réalisation de l'action : Mise à disposition de Pascal KIEGER, pour contribuer aux travaux de l'atelier de travail régional du Forum permanent des pratiques de la région Bretagne
Brève présentation de l'expérience de la structure dans la prévention et la lutte contre l'illettrisme	Depuis sa création l'IBEP est, en Bretagne, un acteur majeur de la lutte contre l'Illettrisme. Nous gérons deux ASF (Ateliers des Savoirs Fondamentaux) à Brest et à Morlaix. L'A.S.F. « Espaces Formation » de l'IBEP de Brest, existe depuis 1990. Il a formé près de 1200 personnes au cours des 3 dernières années, que ce soit dans le cadre de prestations relevant de la commande publique au bénéfice des demandeurs d'emploi, d'allocataires des minimas sociaux, de salariés en contrats d'insertion, ou à la demande d'entreprises locales et de collectivités territoriales souhaitant maintenir dans l'emploi des salariés ne maîtrisant pas les savoirs de base.

PRESENTATION DE LA COLLECTIVITE ET DE SON PROJET (CONTEXTE/ENJEUX)

PRESENTATION DE LA COLLECTIVITE

Nom : Brest Métropole Océane (BMO)

Zone géographique : Ville de Brest + 8 communes (CUB)

Nombre d'agents : 3.200

INITIATIVE DU PROJET

☒Démarche volontaire de la collectivité ☐ Sollicitation directe de l'OF

☒ Interpellation du CNFPT ☒ Réponse à un appel d'offres

☐ Autres : ……

Le CNFPT a un partenariat avec BMO sur la maîtrise des savoirs de base. Le CNFPT lance donc un appel à proposition.

PRESENTATION DU PROJET DE LA COLLECTIVITE

Contexte et enjeux du projet, agents concernés (profils, poste occupé) objectifs visés, …
Une sensibilisation de l'ensemble des acteurs sur la maîtrise des savoirs de base a été mise en place en 1992, suite aux échecs des agents aux tests de remise à niveau (accès au concours).

BMO a un engagement citoyen. La collectivité souhaite offrir une formation aux agents en difficultés avec l'écrit, le langage, les mathématiques, …

En outre, certains chefs de service qui souhaitent faire monter en compétences leurs agents sont mobilisés sur la question et ont une connaissance des actions menées depuis 20 ans (approche paternaliste).

Les secteurs d'activités des agents qui ont suivi la formation sont divers : propreté, voirie, collectes, école résidence de personnes âgées, espaces verts, conciergerie, piscine, école de musique, …L'entrée en formation est liée à la personne et non au métier (en fait cela dépend du chef de service). Ont retrouve ainsi les métiers de ripeur, d'agent de voirie, d'agent d'entretien, adjoint technique, …

Le profil des agents concernés est fluctuant : des hommes ou des femmes, de plus en plus âgés (passés 50 ans), en fin de carrière, ayant ancienneté variable dans la collectivité, fonctionnaires titulaires de catégorie C (il n'y a pas de contractuel), n'ayant pas de diplôme. On note fréquemment des problèmes de santé chez les stagiaires.

Objectifs visés : Ils sont personnels et non professionnels. Le programme est donc établi suivant les besoins personnels des agents. Le fait que les objectifs professionnels ne soient pas exprimés est historique : engagement citoyen de la collectivité, relation paternaliste du chef de service. Il est toutefois à noter que l'on va progressivement tendre vers des objectifs davantage professionnels.

Cf. le plan de charge joint.

<u>Les demandes des agents concernent</u> :

- à 50% le passage d'un concours (passer d'adjoint technique 2ème classe à adjoint technique 1ère classe ; Nota : l'agent peut également attendre la promotion interne pour accéder au statut de 1ère classe), ou pour suivre une formation en vue d'un reclassement ;
- à 25% l'accompagnement de la scolarité de leurs enfants ;
- à 20% la formation aux écrits sociaux (écrits personnels et professionnels) ;
- à 5% le soutien à l'obtention du permis de conduire.

REPONSE FORMATION/PROJET

Quelles ont été les modalités de mise en œuvre de la formation : organisation (durée, rythme …), coût et financement, intervention pédagogique (analyse de poste, démarche, outils, supports, …) ?

Les programmes de formation sont élaborés suivi les objectifs personnels exprimés par les agents.

Cf. le plan de charge des actions.

L'organisation et le rythme des formations :

La formation regroupe 8 personnes maximum (question de déontologie pédagogique et pour éviter de reproduire le « phénomène classe d'école »).

250 heures, réparties sur 1 an (hors vacances scolaire : pas de formation en juillet et en août), à raison d'1 journée par semaine (choix du lundi pour des raisons internes à l'OF). 6 heures de formation de 9h00/12h00 et de 13h45/16h45 (avec des pauses de 15 minutes). A priori le rythme et le choix de la journée ne posent pas de problème d'organisation pour la collectivité : cela ne concerne que 8 agents sur 3500 !

A l'issue de la formation, un accompagnement à distance est proposé aux agents, avec un regroupement mensuel (7 journées au total) pendant 6 mois. La globalité de l'accompagnement (formation de 250 heures et les 7 journées complémentaires) est prévue dès le départ.

La formation se déroule sur le temps de travail.

Le lieu des formations :

La formation se déroule dans les locaux de l'organisme de formation, lieu où se trouvent également d'autres stagiaires (ce n'est donc pas stigmatisant pour les apprenants).

Les locaux d'ASF-IBEP Brest se trouvent dans la ZI de Brest (650 entreprises sur la zone). A noter qu'ils ne sont pas faciles d'accès (mais les stagiaires finissent toujours pas trouver !).

Les formateurs :

2 formatrices sont dédiées à la formation : 1 intervenant le matin (sur la partie « lettres ») et 1 intervenant l'après-midi (sur la partie « chiffres »).

Une des formatrices a exercé pendant 4/5 ans comme institutrice avant d'entrer dans la formation pour adultes (a fait beaucoup de formations « très populaires »).

L'autre formatrice a toujours exercé ce métier (elle part en retraite cette année).

Les deux ont une formation universitaire (ethnologue, sciences de l'éducation). Elles ont « appris sur le tas » et régulièrement suivi des formations de formateurs (environ 12 jours de formation par an).

Une nouvelle formatrice va prendre le relais. De formation vétérinaire, elle a travaillé pendant 4 ans pour le GRETA Mayotte avant de revenir sur Brest où elle a intégré l'équipe de l'ASF.

Le coût et le financement des formations :

Tarif heure/groupe : 350 euros/jour (émargement des stagiaires à chaque séance).

Prise en charge à 100%, sur le plan de formation (à noter que la collectivité prend à sa charge au-delà du 1%).
La collectivité finance 1 groupe par an (2 groupes ont pu être mis en place sur 2008/2009/2010).

L'intervention pédagogique :

- ***Le positionnement :***

Il intervient après un « repérage » de BMO (échec aux tests CNFPT d'entrée à la remise à niveau ; demande via le responsable de formation de la collectivité), une demande individuelle de l'agent (bouche à oreille) ou à la demande d'un chef de service. La démarche reste toujours volontaire.

Un entretien individuel d'1 heure est réalisé avec le coordinateur d'ASF-IDE Brest. Au cours de cette rencontre, le coordinateur teste le niveau de langage et demande à l'agent de rédiger un écrit simple. Il recueille également des besoins du stagiaire. A l'issue de cette rencontre il décide si l'agent peut rejoindre le dispositif de formation aux savoirs de base ou s'il peut s'engager dans le dispositif de remise à niveau.

- ***La première séquence de formation :***

Au cours de la première séance de formation, les stagiaires sont évalués sur 32 items en français ou en mathématiques ou, selon le niveau, passent des tests adaptés. Ces tests sont réalisés en groupe (tout le monde les réalise en même temps).

A partir de cette évaluation, le formateur formalise les besoins du stagiaire et réalise une trame de formation adaptée à chaque stagiaire.

- ***Le déroulement des séances de formation :***

Chaque séance favorise la dynamique de groupe, tout en maintenant un accompagnement très individualisé. Ainsi 2/3 des exercices sont individualisés et 1/3 du temps de formation est consacré au collectif (ex : atelier d'écriture).

Quelles ont été les résultats de cette action (pour la collectivité, pour les agents) ? Quelles ont été les suites de cette action ?

- Gain en autonomie professionnelle : meilleure relation avec les usagers.

Quels enseignements tirez-vous de cette action et quels conseils donneriez-vous pour améliorer ce type d'action ?

Les conditions de réussite :

- La consolidation du groupe.
- 2 formateurs qui interviennent en alternance (1 le matin et 1 l'après-midi).
- Un repas pris en commun avec le groupe (offert par le CNFPT).
- Le moyen de prolonger la formation (1 journée par mois pendant 6 mois, après la formation de 1 an).
- Permettre aux stagiaires d'acquérir de la méthode (via le livret) ; citation d'un stagiaire : « *Maintenant je m'aide beaucoup mieux moi-même* ».

Les pistes d'amélioration :

- Définir des objectifs professionnels, en relation avec les chefs de service.

3. Formation des agents territoriaux »

Structure	Emeraude-id
Nature de la structure	☐ Organisme public ☐ national ☒ Organisation sans but lucratif / non gouvernementale ☐ régional ☐ Organisme/Entreprise du secteur privé ☒ local ☐ Autres : Date de création : 1984 Ses principaux partenaires mobilisés (en lien avec l'action présentée) : ENTREPRISE+OPCA
Coordonnées	N°Rue : 17 rue Louis de Broglie Code postal : 22300 Ville : LANNION Tél. 02 96 76 77 57 Site Internet : www.emeraude-id.fr
Responsable	Prénom, NOM LE DROUMAGUET Fonction directeur

Praticien (impliqué(e) dans l'action), participant à l'atelier régional du Forum	Prénom : Hélène NOM : GARNIER-MARIE Âge : 50 ans Fonction (relative à l'action concernée) : Coordinatrice ASF Statut (contractuel, fonctionnaire, bénévole, stagiaire…) : CDI Tél. 02 96 76 77 57 Email : asf@emeraude-id.fr

Grandes lignes de l'action de prévention ou de lutte contre l'illettrisme analysée dans les travaux du FPP de l'ANLCI en région	Intitulé de l'action : Développement des compétences de base Date de réalisation : du : 19:05/2009 au : 30/06/2009 Durée : 30 H Milieu(x), endroits et contexte dans lesquels se déroule l'action : activité: tri des déchets. Entreprise prestataire d'un syndicat mixte de gestion des déchets. L'action se déroule hors temps de travail. Les agents travaillent en 2/8. La fréquence hebdomadaire est de deux demi-journées en alternance matin et AM. Historique de l'action: 2 salariés sur le site confient leurs difficultés au chef de centre L'Adjointe aux ressources humaines qui accompagne les salariés dans différentes étapes de leur vie personnelle a constaté également des difficultés. Le chef de site constate des difficultés de compréhension et de rédaction sur les écrits professionnels. Il envisage la certification. Elle recherche un organisme de formation et contacte Emeraude ASF; Une première rencontre permet de poser les constats et d'échanger sur les axes d'une proposition générale d'action. Bénéficiaires de l'action: 5 salariés dont 3 agents de tri, 1 chef d'équipe, 1 cariste Constats, besoins ou diagnostics préalables à l'action : Le chef de centre explique que les incidents de la journée ou divers évènements ne sont pas repris sur les fiches de suivi, que les réunions d'exploitation et compte-rendu ne sont pas toujours compris, que les consignes de sécurité ne sont pas toujours comprises (elles sont présentées sous forme écrite sur des panneaux d'affichage) qu'il est envisagé le passage à la certification qualité où l'écrit devra être utilisé par tous. L'adjointe RH présente la dimension "intégrateur économique" de l'entreprise. Le métier d'agent de tri est aujourd'hui exercé par une population qui a souvent vécu de nombreux accidents de la vie. L'insertion professionnelle est parfois difficile. L'entreprise a besoin de fidéliser sa main d'œuvre, le métier "agent de tri" souffre d'un déficit d'image.

	Une 2ème rencontre entre le chef d'établissement, l'adjointe RH et l'OF permet de clarifier la commande. Il est convenu que l'action soit construite avec un fil rouge (support d'un projet collectif, élément de valorisation des compétences et du métier) qui serait l'élaboration par les apprenants d'une fiche métier "agent de tri" Les modalités d'information des salariés sur la mise en place de cette action sont arrêtées : information collective avec proposition d'inscription soit auprès du chef de centre ou de l'OF pour un entretien individuel. Objectifs / résultats attendus de l'action : Les attentes de l'entreprise : 1). Une amélioration de la maîtrise de l'écrit (différents types de consignes -travail, sécurité-, des compte rendus des réunions d'exploitation) pour améliorer la communication à l'interne de l'entreprise mais aussi, dans un futur proche, pour permettre à tout le personnel de s'inscrire dans une démarche qualité. 2). L'acquisition d'une plus grande autonomie dans la vie personnelle et sociale par le développement et la réassurance des compétences de base. 3). La valorisation des compétences du métier "agent de tri". Les attentes des salariés : Lors des entretiens-positionnement individuels avec les salariés préalables à l'action, nous avions identifié une forte motivation : •d'ordre Opératoire professionnel et personnel (Par l'acquisition des savoirs de base opératoires, pouvoir résoudre diverses situations dans la vie professionnelle et personnelle) •d'ordre Identitaire : désir « d'être comme tout le monde », de sortir de la dépendance. Point important, la présence du chef d'équipe dans le groupe de candidats est facilitatrice en termes de mobilisation des autres salariés. Il semble avoir levé « le tabou » puisqu'il se propose de sensibiliser les agents qui pourraient en avoir besoin. Les objectifs: -mieux identifier et développer ses compétences, capacités et savoirs -présenter et analyser son activité professionnelle et le métier « agent de tri » C'est à dire à s'approprier les objectifs opérationnels suivants: explicitation du travail en vue de l'élaboration d'une fiche de présentation du métier « agent de tri » acquisition et/ou réacquisition des savoirs-fondamentaux (lecture, écriture, calcul, orthographe) remédiation cognitive Brève présentation de la mise en œuvre (déroulement) de l'action : Entretiens individuels avec chaque candidat suite à l'information collective. Positionnements (grille/exercices). Identification des besoins d'apprentissages (plan de formation). Validation de la proposition d'action de formation par l'entreprise et l'OPCA Mise en place avec le chef d'établissement et l'Adjointe RH de l'accompagnement pendant l'action : aide à la recherche d'information (élaboration fiche métier), encouragement à l'utilisation de l'écrit (identification des écrits professionnels utilisés sur chaque poste)… Mise en place du rythme de formation en fonction des horaires de travail : 2 /8 Démarrage de l'action Rythme: 2H / séance à raison de deux fois par semaine

	Contenus de formation : 4 domaines pédagogiques 1. Valorisation de l'activité professionnelle (démarche formation expérientielle- fil rouge commande sociale: production d'une fiche métier-méthode utilisée : entretiens d'explicitation, grille d'analyse EMERAUDE ASF élaborée dans le cadre de la recherche action sur la guidance VAE) 2. Domaine méthodologie de l'apprendre (domaine transverse dans l'action : Organisation de son travail (utilisation d'outils-références), gestion du temps, de l'énergie, statut de l'erreur dans l'apprentissage, correction, évaluation de ses productions, compréhension/application de consignes (orales, écrites), stratégies d'apprentissage, démarche réflexive dans l'analyse de l'activité professionnelle) 3. Domaine acquisition des savoirs de base: en fonction des besoins identifiés lors du positionnement et des demandes des salariés, travail individualisé en communication écrite et en raisonnement mathématique- divers supports dont écrits professionnels. Travail en communication écrite en collectif pour la production de la fiche métier (réconciliation avec l'écrit avec un support de valorisation) 4. Développement des compétences cognitives (Mémoire, combinatoire, suites et séries, tableaux à double entrée, logique verbale, attention, concentration Démarche pédagogique articulant hétéro formation et formation expérientielle, des temps en individualisation et en collectif Bilan intermédiaire individuel avec chaque apprenant (évaluation formative) Bilan de la première étape: présentation par les apprenants de la fiche métier devant la direction de l'entreprise, du SMECTRAL et les représentants de l'OPCA. Evaluation individuelle sommative. Moyens mis à disposition par la structure et ses partenaires pour la réalisation de l'action : L'action s'est déroulée dans les locaux de l'entreprise : 1 salle équipée avec micro-ordinateurs et connexion internet. 1 formatrice ASF 1 coordonnatrice Le chef d'établissement et l'adjointe RH disponibles ressources pédagogiques EAO et divers ressources sur le métier "agent de tri" fournies par l'entreprise et le SMECTRAL L'entreprise se présente comme un intégrateur économique pour son personnel : objectif l'insertion professionnelle et sociale durable des salariés. Elle déploie des moyens particuliers pour assurer un appui social personnalisé. Originalité de l'action : Avoir construit l'action autour d'un fil rouge : réalisation d'une fiche métier. Plusieurs objectifs: Valorisation des acquis professionnels des apprenants Valorisation du métier "agent de tri" A permis de s'appuyer sur l'expérience (démarche issue de la formation expérientielle) pour construire le développement des compétences de base. Effet non prévu : Le SMECTRAL organise des sensibilisations au tri sélectif des déchets dans les écoles. Les animateurs ont demandé à utiliser le livret métier "agent de tri" réalisé par les apprenants. Observations sur les effets de la formation : La présence du chef d'équipe comme apprenant au sein du groupe a été très positive (au départ risque de tensions et de non adhésion du groupe). La production de la fiche métier a constitué un levier pour développer de la coopération au sein du groupe, de la recherche d'information y compris auprès des supérieurs hiérarchiques (prise d'initiative), le traitement de

	l'information Cette proposition a engendré beaucoup de fierté chez les apprenants et a participé au processus de réconciliation avec l'écrit. Evaluation Le groupe d'apprenant a présente la fiche métier devant le responsable de site, l'OPCALIA, le directeur du SMECTRAL. L'entreprise et l'OPCALIA ont qualifié le travail de remarquable. Les apprenants ont expliqué la démarche d'élaboration et les contenus de la fiche et ont présenté les autres contenus de formation. Ces 30 Heures constituent une première étape qui doit être suivie par une seconde session (sous réserve de financements). L'analyse du rythme hebdomadaire démontre qu'il doit être réadapté car beaucoup de fatigue. Les apprenants travaillent en 2/8 et la formation est hors temps de travail avant ou après. Il est convenu d'organiser une séance par semaine et une autre toutes les deux semaines avant le travail. Les apprenants sont fiers d'expliquer que leur travail sera utilisé dans les écoles. A l'issue de cette première session, chaque apprenant a été rencontré en entretien individuel avec la formatrice pour une évaluation des acquisitions (évaluation sommative et échange sur la formation)
Brève présentation de l'expérience et/ou du projet de la structure dans la prévention et la lutte contre l'illettrisme	Emeraude ASF, c'est une équipe qui travaille ensemble depuis 15 ans. Son expérience: conception et réalisation d'action collectives de formation auprès de divers publics comme les gens du voyage, des salariés en SIAE, des détenus, salariés, usagers ESAT. Conception et réalisation d'ateliers permanents "ASF" ouverts à tous publics Conception, expérimentation, transfert auprès des autres ASF d'une méthodologie de guidance vers la VAE. Actuellement travail d'ingénierie avec Anne VINERIER sur l'expérimentation d'une méthodologie de pratique s'appuyant sur la pédagogie de la conscientisation.

4. Maîtriser les savoirs fondamentaux en situation professionnelle

Structure	ASF QUIMPER
Nature de la structure	☐ Organisme public ☐ national ☐ Organisation sans but lucratif / non gouvernementale ☐ régional ☒ Organisme/Entreprise du secteur privé ☒ local ☐ Autres : Date de création : 1984 Ses principaux partenaires mobilisés (en lien avec l'action présentée) :
Coordonnées	N°Rue : 22 rue des Réguaires Code postal : 29000 Ville : QUIMPER Tél. 02.98.95.71.98 Site Internet :
Responsable	Prénom, NOM MORZADEC Fonction Armelle

Praticien participant à l'atelier régional du Forum	Prénom : Armelle NOM : MORZADEC Âge : 50 ans Fonction (relative à l'action concernée) : Directrice Statut (contractuel, fonctionnaire, bénévole, stagiaire…) : salariée CDI Tél. 02.98.95.71.98 Email : atelieracle@wanadoo.fr

Grandes lignes de l'action de prévention ou de lutte contre l'illettrisme analysée dans les travaux du FPP de l'ANLCI en région	Intitulé de l'action: Les salariés en situation d'illettrisme Date de réalisation : en fonction des demandes Milieu(x), endroits et contexte dans lesquels se déroule l'action : Les secteurs de l'agro-alimentaire et du bâtiment occupent une place importante dans les activités économiques du département. Les entreprises de ces secteurs connaissent une pénurie de main-d'œuvre. Pour pallier à ce déficit de main-d'œuvre, les responsables font appel aux intérimaires tout en soulignant leur manque de qualification et leur difficulté à les former. Nos prestations de formation dans les entreprises (SAUPIQUET, BOUTET NICOLAS, CAPITAINE COOK, TIPIAK) ont répondu aux besoins de formation des salariés pour qu'ils puissent suivre l'évolution technique. Des compétences clés sont exigées : lire et comprendre des consignes écrites, retranscrire des données, procéder à des calculs d'efficacité. L'initiative personnelle devient un rouage essentiel dans l'organisation du travail. L'évolution d'une logique de qualification à une logique de compétence, d'une responsabilité collective, relevant jusqu'alors d'une équipe de travail à une responsabilité individuelle, où chaque individu est responsable de sa production, a pour effet que le développement de l'autonomie devient une exigence pour le maintien dans le travail. Historique de l'action: Entreprises locales Bénéficiaires de l'action: Salariés, environ 30 salariés Constats, besoins ou diagnostics préalables à l'action : Actions de sensibilisation à la problématique de l'illettrisme. Objectifs / résultats attendus de l'action : Développer les niveaux de formation générale Brève présentation de la mise en œuvre (déroulement) de l'action : En lien avec les DRH et les responsables production Moyens mis à disposition par la structure et ses partenaires pour la réalisation de l'action : Logiciel EVAL 3

Brève présentation de l'expérience et/ou du projet de la structure dans la prévention et la lutte contre l'illettrisme	L'ASF de QUIMPER a réalisé des prestations de formation auprès de salariés peu qualifiés, du secteur agro-alimentaire, afin de les accompagner dans l'évolution de leur entreprise. Nous constatons aujourd'hui que les postes de travail requièrent davantage d'autonomie, d'initiatives, de capacités à travailler en équipe et à communiquer, y compris par écrit. L'engagement dans une formation portant sur la maîtrise des compétences clés renforce l'implication des personnes dans l'entreprise. Les démarches à entreprendre sont enfin accessibles, formuler ses souhaits, choisir un secteur professionnel, poursuivre une formation, et se présenter à un entretien d'embauche.

CONCLUSION DE L'EXPERT DU FORUM EN REGION BRETAGNE

L'ambitieux et passionnant projet lancé par l'ANLCI a été d'autant plus grand que les acteurs se sont particulièrement mobilisés !

En effet, la forte implication du CNFPT (avec la présence de Catherine RASSE et Michel JEGOU) et du réseau des ASF (Catherine LOISEAU, Pascal KIEGER, Hélène GARNIER-MARIE et Armelle MORZADEC et de leurs formateurs) dans le FPP3 en Bretagne confirme la nécessité pour les acteurs de terrain de partager et de mutualiser les réflexions et les pratiques.

Le sens de l'engagement dans les travaux de l'atelier a également été confirmé par la présence et l'intérêt porté par des DRH et des élus de collectivités territoriales de la région Bretagne à l'occasion des rencontres interdépartementales.

Au-delà de cette mobilisation dans le FPP3, l'étude des pratiques présentées par les organismes de formation a permis de confirmer les 7 clés de réussite posées par le cahier des charges de l'ANLCI, avec :

- **Des équipes mobilisées, des compétences affirmées et contrôlées.**

  La présence régulière des coordinateurs et formateurs des ASF participants fut significative de la mobilisation et de l'état d'esprit de leurs équipes. Pour exemple, à l'occasion de la rencontre interdépartementale sur Saint-Brieuc, les équipes des autres ASF de Brest et de Saint-Brieuc ont fait le déplacement pour rencontrer et échanger, sur toute une journée, avec leurs collègues.

  Les compétences des formateurs intervenants auprès des agents sont affirmées et contrôlées. Ayant souvent « appris sur le tas », ils suivent régulièrement des formations de formateurs (environ 12 jours de formation par an). Au cours du FPP3, les membres de l'atelier ont ainsi exprimé leur volonté de s'inscrire très prochainement dans les formations proposées sur le référentiel des compétences de l'ANLCI.

- **Une volonté affichée d'offrir un maillage territoriale des compétences, par une mise en réseau des ASF et des partenariats avec le CNFPT.**

  Les 15 Ateliers des Savoirs Fondamentaux de Bretagne et sa vingtaine d'antennes délocalisées, sont portés par des structures de formation permanente qui doivent respecter un cahier des charges régional. Catherine LOISEAU, coordinatrice du CLPS Bretagne, est ainsi la référente des ASF.

  L'organisation de ce réseau est encore en voie d'amélioration à l'heure actuelle, avec le partage de compétences et d'outils sur les territoires. Comme souvent, ces relations partenariales restent toutefois fragiles, liées par les personnes qui les portent.

  En outre, les organismes de formation ont su engager depuis de nombreuses années un partenariat efficient avec le CNFPT, qui leur confie régulièrement des actions de formation.

  L'ouverture, le partage, la complémentarité, la confiance et la remise en cause constatés au cours du FPP3 entre les organismes de formation et le CNFPT Bretagne augurent d'une belle réussite quant à la démultiplication des actions qui seront menées sur la

région, si les procédures d'appels d'offres ne viennent pas trop complexifier cette dynamique.

- **Une communication efficiente, au plus près des acteurs.**

  Comme le démontrent les plaquettes et les revues de presse des organismes de formation présents à l'atelier du FFP3, les actions de sensibilisation et de communication au plus près des acteurs (agents, élus) sont des outils à part entière de leur engagement et de leur réussite.

  Dans ce contexte, l'appui de la « mallette du CNFPT » ne pourra avoir qu'un effet démultiplicateur et toucher les collectivités territoriales les moins informées.

- **Une approche différentiée pour identifier les besoins spécifiques des agents et des collectivités territoriales.**

  Les organismes de formation inscrits dans le projet du FPP3 ont une démarche de formation favorisant la synergie des groupes d'agents (pour favoriser la dynamique de groupe) et l'individualisation des parcours (pour répondre au besoin spécifique de l'agent, suivant son niveau, ses facilités ou ses difficultés).

  De surcroît, leur ingénierie et leurs outils de formation sont construits sur-mesure, adaptés à chaque collectivité territoriale.

  Les organismes des ASF ont su construire des démarches spécifiques (approche culturelle, FOAD, entrée et sortie permanente, …), reconnues au-delà de leur région (*Cf. annexe 12 : l'utilisation de situations réelles de lecture, d'écriture et de calcul à l'ASF de Brest*).

- **Des résultats probants, améliorés au fur et à mesure des années**

  La validation des parcours de formation des agents, leur engagement dans de nouveaux parcours de formation, dans la réussite aux concours, l'effet « bouche à oreille » des agents au sein des collectivités, le soutien toujours plus important du CNFPT, sont les signes de réussite des actions de formation.

  L'effort de remise en cause et la formalisation des axes de progrès des actions concernées sont constants pour ces professionnels, comme cela a été démontré par les outils conçus dans le cadre de l'atelier (outil diagnostic, outil d'aide à l'accompagnement du changement).

  Les plans de développement de ces actions devraient être confirmés avec prochains appels d'offres du CNFPT sur la formation de base des agents des collectivités territoriales.

  Restera pour ces organismes à maintenir leur professionnalisation, pour adapter leur offre de formation, en approfondissant certaines connaissances sur les modes organisationnels et sociaux des collectivités territoriales (démarches GPEC, Qualité, Hygiène, Sécurité, Environnement, notion de qualité de service public, réforme de la formation professionnelle, élaboration et analyse de fiches de poste, …).

Nota : Quant aux organismes de formation et aux collectivités territoriales qui souhaitent utiliser ce kit.

Les démarches proposées offrent une vue d'ensemble quant à la mise en place de formation de base pour les agents des collectivités territoriales.

Elles ne sont donc pas exhaustives. Les outils présentés sont quant à eux le fruit de pratiques d'un organisme ou d'un groupe de travail, souvent construits sur-mesure. Aussi, même si le kit du praticien a pour objet de mutualiser les pratiques, il convient de faire montre de prudence quant à leur utilisation.

Pour vous y aider, mais aussi pour maintenir la dynamique et la synergie sur les territoires, les praticiens de l'atelier du FPP3 peuvent vous aider à vous les approprier et à partager d'autres pratiques d'actions réussies.

ANNEXES

1 : Modèle de plaquette ASF

2 : Articles de presse concernant l'ASF de Brest

3 : Illettrisme, en parler et agir

4 : Outil diagnostic pour aider la collectivité territoriale à identifier ses besoins

5 : Le déroulé de l'entretien individuel – ASF de Brest

6 : Le livret de premier accueil de l'ASF de Brest

7 : Le contrat de formation entre l'organisme de formation et le stagiaire

8 : La valorisation de la personne à l'ASF de Brest

9 : Plan de charge – ASF de Brest

10 : 10 recommandations en matière de lutte contre l'illettrisme – Pascal KIEGER

11 : L'utilisation de situations réelles de lecture, d'écriture et de calcul à l'ASF de Brest

Plan d'accès

Infos pratiques :

Ouvert du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 13h30 à 17h30 et une antenne sur un quartier brestois ouverte le samedi, de 9h à 12h.

Renseignements et inscriptions

Espaces Formations

Zone de Kergaradec - 47, avenue Baron Lacrosse
29850 GOUESNOU

Tél. 02 98 42 66 60 - Fax. 02 98 42 66 64
E-mail : espaceformations@wanadoo.fr

Coordination : Pascal KIEGER

asf ateliers des savoirs fondamentaux
Réseau des ASF de Bretagne

BREST
GOUESNOU
LANDERNEAU
LESNEVEN
LANDIVISIAU

ESPACES FORMATIONS
Zone de Kergaradec - 47, avenue Baron Lacrosse - 29850 GOUESNOU

Les Ateliers des savoirs fondamentaux dont celui d'Espaces Formations sur l'agglomération brestoise, répondent à la volonté de l'État, de la région Bretagne, du département du Finistère et de Brest Métropole Océane de dispenser une offre de formation aux publics les moins qualifiés.

Ils sont ouverts à tout adulte, demandeur d'emploi, salarié, stagiaire de la formation professionnelle, jeune marin engagé, bénéficiaire du RMI, personne d'origine étrangère, gens du voyage… pour se réconcilier avec l'écrit et reconstruire ses repères.

Les formations dispensées

- **Réapprentissage des savoirs fondamentaux :**
  Lire - Écrire - Compter - S'exprimer
- **Séquences pédagogiques :**
  - Ateliers d'écriture,
  - Communication et expression,
  - Revue de presse,
  - Informatique et Internet,
  - Formulaires administratifs,
  - Calcul et vie quotidienne
  - Euro
  - Se repérer dans la ville
  - Code de la route

12 lieux de formation

pour une vraie proximité

Nos 11 antennes décentralisées dans les quartiers de Brest et les communes environnantes permettent, avec l'appui des municipalités ou d'associations locales, de répondre à tous les besoins, au plus près du terrain.

Antenne centrale :

Kergaradec, Gouesnou :
- 2 salles de cours, 1 salle de ressources (informatique)

Antennes décentralisées :

Centre socioculturel de Landerneau :
- 1 salle de cours, (informatique)

Centre socioculturel de Lesneven :
- 1 salle de cours, 1 bureau

BAN de Landivisiau :
- 1 salle de cours

Base de l'Ile Longue :
- 1 salle de cours

Quartier de Pontanézen à Brest :
- Accueilli par la CSF, 1 salle de cours

Quartier de Saint-Pierre à Brest :
- 1 salle de cours

Quartier de Saint-Marc à Brest :
- Accueilli par l'Auto-école Feu Vert, 1 salle de cours

Quartier de Lambézellec à Brest :
- Accueilli par Don Boseo, 1 salle de cours (informatique)

Quartier de Kerfautras à Brest :
- Accueilli par le Secours Populaire Français, 1 salle de cours

Quartier de Kervern à Brest :
- Accueilli par l'association Prélude, 1 salle de cours

SATO Relais à Brest :
- Accueilli par l'association SATO Relais, 1 salle de cours

Modalités d'accueil

Après un entretien individuel avec le coordinateur, un *parcours de formation* est proposé à la personne : lieu, antenne de formation, durée prévue, rythme dans la semaine, objectif souhaité.

Le contrat place ainsi les savoirs fondamentaux au service d'un *projet de vie à atteindre* : entrer en formation qualifiante, préparer un examen ou un concours, mieux accompagner la scolarité de ses enfants, développer des compétences professionnelles…

ESPACES FORMATIONS

Atelier pour les Savoirs Fondamentaux

Brest - Gouesnou - Landerneau

Brest quartiers

Ouest-France
Jeudi 18 décembre 2008

Rive droite

Comment se former dans la fonction publique ?

Une affiche d'information va inciter les salariés à bénéficier au droit à la formation.

Les agents municipaux qui veulent progresser en échelon doivent passer un concours. Pas toujours simple quand on a quitté l'école depuis 20 ou 30 ans.

Pourtant, des formations existent depuis 20 ans. Elles se déroulent à l'Atelier pour les savoirs fondamentaux de l'Ipeb en partenariat avec le centre national de la fonction publique. **« Mais ce droit à la formation est peu connu ».**

Pour informer les salariés des collectivités, une campagne d'information va être lancée notamment par voie d'affichage.

La réalisation de cette affiche a été confiée à des agents municipaux qui ont suivi un stage animé par Cécile Desfassiaux et Mme Le Saint sur les conseils de Kathy Diascorn d'Arénicole.

ESPACES FORMATIONS

Atelier pour les Savoirs Fondamentaux

Brest - Gouesnou - Landerneau - Lesneven - Landivisiau

Ouest-France
Jeudi 5 juin 2008

Bohars

Histoire et formation continue

Lundi, Pascal Kieger, impliqué dans la préparation du festival amérindien, était reçu, en mairie, avec le groupe de formation continue de remise à niveau de dix employés de BMO ou du conseil général.

L'exposition sur l'histoire de l'écriture, présentée par Cirino Pisano, a été l'occasion d'échanges et de découvertes pour le groupe qui suit sa formation, tous les lundis, pendant un an. « **Nous avons à créer une affiche pour inviter d'autres salariés à entreprendre la même démarche de formation. Quand ceux qui n'ont pas été favorisés par la scolarité s'inscrivent, c'est déjà la moitié de la formation qui est faite !** »

L'atelier pour les savoirs fondamentaux ambitionne de redonner confiance en soi, bagage culturel et mobilisation intellectuelle à ses stagiaires. La plongée dans l'histoire de l'écriture, orchestrée par Cirino, était une aventure motivante pour les visiteurs d'un jour, après le tour de la mairie sous la conduite d'Armel Gourvil.

ASE, espace formation : 02 98 42 66 60 ;

Les étudiants de la formation continue : un après-midi pour découvrir la mairie et l'écriture.

■ Permanence des élus

Permanence samedi 7 juin, 10 h à 12 h, de Gérard Floury (adjoint à l'urbanisme) et samedi 14 juin de 10 h à 12 h, de Chantal Chicault (adjointe aux sports et à l'animation) à la mairie.

Formation. Visite de l'atelier des savoirs fondamentaux

Jeudi 29 mai, l'Atelier des savoirs fondamentaux (ASF) de l'Institut breton d'éducation permanente s'est déplacé dans la commune. Le groupe a été accueilli par le maire. Armel Gourvil leur a présenté les différents services de la mairie.

Les ASF sont des structures dont la vocation est de former des personnes sur les savoirs de base, comme le français et les mathématiques.

Une fois par semaine, les participants revoient des « choses oubliées » en grammaire, conjugaison ou calcul. La formation s'étale sur une année.

L'objectif des formations est l'accès à une plus grande autonomie dans les actes de la vie quotidienne et la mise en œuvre d'un parcours professionnel.

Les stagiaires et les enseignants ont été accueillis dans la salle où se tient l'exposition, organisée par l'association l'Atelier.

L'action est suivie par BMO et le conseil général. Le but du groupe est de s'inscrire et de réussir un concours de la fonction publique.

Une affiche en projet

L'exposition consacrée à l'écriture présentée en ce moment à la mairie était la raison de ce déplacement; « c'est un peu notre sortie scolaire de fin d'année ».

Les stagiaires poursuivent également un autre objectif : le Centre national de la fonction publique territoriale leur a demandé de concevoir une affiche. Cette affiche doit inciter les personnes en proie à des difficultés de lecture ou d'écriture à oser s'inscrire à ce type de formation.

Le groupe pense s'inspirer de quelques thèmes présentés à l'exposition : l'évolution de l'écriture et les pictogrammes.

> Contact
ASF-Ibep, espace formations, tél. 02.98.42.66.60.

Annexe 3

ILLETTRISME, EN PARLER ET AGIR

Afin d'aider les employeurs territoriaux à repérer les situations d'illettrisme et à impulser une démarche au sein de leur collectivité, le CNFPT a produit une mallette proposant des outils opérationnels pour parler et agir.

A l'origine de la démarche, la Délégation Bretagne du CNFPT a réunit des responsables de ressources humaines de différentes collectivités de Bretagne (moyennes, grandes et intercommunalités) afin d'évoquer le sujet de l'illettrisme.

La première rencontre a permis de se mettre d'accord sur les mots et ainsi de distinguer illettrisme et analphabétisme, d'évoquer les chiffres qui ont beaucoup surpris les participants, et de définir avec eux l'aide que le CNFPT pouvait leur apporter. Unanimement, quelle que soit la catégorie de collectivité, les participants ont dit n'avoir aucun outil pour pouvoir en parler. D'autant que la plupart reconnaissait qu'il est difficile d'aborder ce sujet dans leur collectivité.

Le travail en commun a permis d'élaborer des argumentaires pour les élus, les cadres de direction, pour l'encadrement intermédiaire, mais aussi pour les agents eux-mêmes afin de les convaincre d'entamer une formation de réactualisation des savoirs de base.

De sorte qu'un responsable de ressources humaines puisse trouver la réponse dans les outils de la mallette à toute question d'un élu, d'un dirigeant, d'un agent de maîtrise, puis organiser une rencontre sur le sujet. C'est l'objectif de la mallette : avoir des outils pour parler de l'illettrisme ».

Le contenu de la mallette

La mallette se compose de trois parties distinctes et complémentaires :

- **Cinq fiches pour « En parler »** dans lesquelles sont reprécisés les définitions, les chiffres, les textes de lois et des exemples d'idées reçues comme « Les zones urbaines sont les plus touchées par l'illettrisme », « Avec les concours, il ne peut pas y avoir de problème d'illettrisme dans la Fonction Publique » …, chacune infirmée par des chiffres précis. Une fiche présente aussi « Les conséquences au quotidien » et « le repérage délicat » du phénomène en présentant la technique des faisceaux d'indices qui alertent les responsables de collectivités.
- **Cinq fiches pour « Agir »** dans lesquelles sont développés des argumentaires à l'attention des élus, des cadres de direction, des encadrants intermédiaires et des agents.
- Une troisième partie met à disposition **différents outils « ressources ».** Le guide « la lutte contre l'illettrisme dans les collectivités : des repères pour comprendre, des clés pour agir » édité par le CNFPT, un DVD de témoignages, le référentiel des compétences-clés en situation professionnelle réalisé par l'ANLCI, une affiche conçue par des agents en situation d'illettrisme en stage dans l'atelier des savoirs fondamentaux de Brest pour convaincre d'autres personnes dans la même situation de venir en formation. L'ensemble des fiches sera aussi mis en ligne et actualisé sur l'espace E-Ressources « Responsable de formation du CNFPT » dans la rubrique « outils et dispositifs ».

Annexe 4

OUTIL DIAGNOSTIC

Mettre en place une formation aux savoirs de base dans une collectivité territoriale

— ∂ —

Des questions que l'on peut se poser avant de contacter un organisme de formation *

Document de travail

Le document de travail ci-dessous, qui contribue à la réalisation d'un questionnement préalable, est à remplir par la collectivité territoriale et/ou avec l'appui d'un conseil dédié (organisme de formation, CNFPT).

Derrière la notion de « savoirs de base » abordée dans ce livret, on peut comprendre les capacités des salariés de premier niveau de qualification à lire, écrire, calculer, raisonner, s'exprimer, se repérer dans le temps, se repérer dans l'espace.

Ce document se décompose en quatre CHAPITRES :

I – DONNEES DE CADRAGE DE LA COLLECTIVITE TERRITORIALE

II – POSITIONNEMENT DE LA DEMARCHE DE FORMATION DE BASE DANS LA COLLECTIVITE TERRITORIALE

III – IDENTIFICATION DES CONTRAINTES ORGANISATIONNELLES DE LA COLLECTIVITE TERRITORIALE

IV – MODALITES DE MISES EN ŒUVRE ENVISAGEABLES

** Les questions posées permettent d'effectuer des choix mais n'obligent pas à des réponses systématiques.*

VOTRE COLLECTIVITÉ TERRITORIALE

Type de collectivité : _____

Adresse : _____

Tél. : _____ Fax : _____

Email : _____

Nom du Maire ou du Président : _____

Nom du DGS : _____

Nom du RRH ou du RF : _____

Nombre d'habitants:

_____

Nombre d'agents :

_____

Rattachement à une intercommunalité ? OUI ☐ NON ☐

✓ **Si OUI laquelle ?** _____

Pour les EPCI :

Compétences principales :

_____

Compétences optionnelles :

_____

I – DONNEES DE CADRAGE DE LA COLLECTIVITE TERRITORIALE

1.1. Effectifs

Répartition par catégories	Effectif Année 2007	Effectif Année 2008	Effectif Année 2009
Catégorie A			
Catégorie B			
Catégorie C			
Non titulaires			
Autres types de contrats (lesquels ?) …… ……			
TOTAL			

1.2. Structure des emplois

2008	TOTAL	Répartition		Age moyen		Ancienneté moyenne	
		Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes
Cadres A							
Cadres intermédiaires B							
Cadres intermédiaires C							
Agents de catégorie C							
Total							

1.3. Ages

Combien de salariés se situent dans les tranches d'âge suivantes ?

- 20 ans	
20 à 29 ans	
30 à 39 ans	
40 à 49 ans	
50 à 55 ans	
+ de 55 ans	

1.4. Métiers

Recensement des métiers de la collectivité territoriale

CATEGORIE	**METIERS** *(ex : Conducteur de benne, Comptable, DRH, ATSEM, Animateur de centres de loisirs…)*
Cadres A	
Cadres intermédiaires B	
Cadres intermédiaires C	
Agents de catégorie C	

1.5. Contribution formation

- Budget de la formation professionnelle continue

Année	**Cotisation CNFPT**	**Budget complémentaire**
2007		
2008		
2009		

- Combien d'agents sont partis en formation durant les trois dernières années ?

	NOMBRE D'AGENTS				
Année	Catégorie A	Catégorie B	Catégorie C	TOTAL	
				Nombre	% du nombre total d'agents
2007					
2008					
2009					

- Quelles sont vos principales actions de formation au plan de formation 2009 ?

Actions de formation	**Sur cotisation**	**Hors cotisation**

- Dans la mise en œuvre des actions de formation, rencontrez-vous des difficultés ? OUI ☐ NON ☐

  Si oui, lesquelles ?

  _____

  _____

  _____

1.6. Evolutions organisationnelles et des compétences

- Quelles sont les principales évolutions organisationnelles de votre collectivité territoriale ces 3 dernières années ? dans les 3 prochaines années ? (certifications, évolutions technologiques, rythmes de travail, nouveaux équipements, …)

  _____

  _____

  _____

✓ Quels sont les métiers qui ont connu ou vont connaître des transformations sensibles dans les 2 à 3 ans à venir (contenu, qualification requise, profil recherché, …)

_____

_____

_____

✓ Disposez-vous de fiches de poste ? OUI ☐ NON ☐

✓ Avez-vous mis en œuvre une démarche GPEC (Gestion prévisionnelle des emplois, des effectifs et des compétences) ? OUI ☐ NON ☐

✓ Pratiquez-vous les entretiens annuels d'évaluation ? OUI ☐ NON ☐

✓ Avez-vous des agents ayant suivi des bilans de Compétences ? OUI ☐ NON ☐

✓ Avez-vous des agents ayant suivi une VAE ? OUI ☐ NON ☐

II – POSITIONNEMENT QUANT A LA DEMARCHE DE FORMATION DE BASE

2.1. Quelle est l'origine de votre réflexion sur les besoins en formation de base ?

1 - Difficultés à déchiffrer des informations OUI ☐ NON ☐

2 - Incidents en matière d'hygiène et de sécurité OUI ☐ NON ☐

3 – Résistance au changement OUI ☐ NON ☐

4 – Perte de temps OUI ☐ NON ☐

5 – Changements organisationnels OUI ☐ NON ☐

6 – Evolution des compétences OUI ☐ NON ☐

7 - Sensibilisation à la question OUI ☐ NON ☐

8 – Sollicitation d'un agent OUI ☐ NON ☐

9 – Autres :

_____

_____

_____

2.2. Quels sont les besoins prioritaires que vous avez pu identifier ? Nécessité de déchiffrer des informations (notes de service, consignes, modes opératoires, plans, plannings, …), de passer des messages, d'échanger avec les usagers, d'utiliser des outils informatiques…

_____

_____

_____

_____

2.3. Quels sont les agents concernés par des problèmes de non maîtrise des savoirs de base (métier, profil, nombre, ancienneté) ?

_____

_____

2.4. Pouvez-vous décrire les missions des métiers concernés et/ou possédez-vous des fiches de poste ?

2.5. Les agents concernés ont-ils des perspectives d'évolution ? Si oui lesquels ? (avancement de grade, préparation aux concours, …). Si non, pourquoi ?

2.6. Quels résultats et objectifs professionnels souhaiteriez-vous atteindre en mettant en place une formation de base au bénéfice des agents concernés ?

III – LES CONTRAINTES ORGANISATIONNELLES DE LA COLLECTIVITE TERRITORIALE

Avez-vous pu identifier des freins en interne quant à la possible mise en place d'une formation de base ?

3-1 - Liées au personnel : difficultés à parler de la situation, à aller en formation, …

3-2 - Liées à l'organisation : disponibilité et/ou remplacement des agents, la durée dans le temps, …

3-3 - Liées au financement de l'action (inscription au plan de formation, DIF, non prise en charge par le CNFPT, …)

IV – LES MODALITES DE MISE EN ŒUVRE DE L'ACTION DE FORMATION

4-1. Avez-vous envisagé les différentes modalités de mise en œuvre de l'action de formation : lieu, période (dates, durée), moyens mobilisables, … ?

4-2. Avez-vous identifié une personne référente (« personne relais ») en interne ou en externe ?

« ***ETRE ECOUTÉ…AVOIR Á DIRE ».***

L'Entretien individuel commence toujours par une présentation rapide de la personne qui reçoit : « Qui est en face ? »

L'ENTRETIEN INDIVIDUEL est un **Inventaire**.

(mot d'origine latine « invenire », qui veut dire **trouver**)…Donc, on cherche !!!

Il dure une petite heure.

On cherche Quoi ?

Chercher : « Enumérer et Décrire les éléments de **l'Actif et du Passif** ».

Dans cette situation d'entretien individuel, face à une personne en difficulté avec l'Ecrit, cela peut se traduire par : faire ensemble la liste des difficultés « d'origine scolaire » MAIS aussi des compétences acquises (Expériences professionnelles et/ou de vie…).

3 OBJECTIFS guident cet Entretien :

1- Rassurer et dédramatiser sur la Formation « ASF » proposée (petit groupe -mêmes difficultés pour tous -pas de jugement -pas de dictée…-pas de notes…-pas de correction en rouge…).

2- Vérifier que la personne relève bien d'un Dispositif « ASF » (voir en 6ème page : Texte écrit par la personne).

3- Contractualiser autour d'un PROJET : « Je commence cette Formation pour :… ».

POUR FAIRE CONNAISSANCE…

1ère PAGE = 1ère Stratégie : ***RASSURER***.

*L'entretien commence comme une Fiche d'Identité, une Fiche d'état civil à remplir…

Les réponses à donner sont relativement simples et très souvent connues « par cœur »par la personne (adresse –téléphone -date de naissance).

*C'est le Professionnel qui reçoit, qui écrit, copie ce que dit la personne .La personne en difficulté d'écriture est ainsi rassurée…Elle n'est pas mise en difficulté dès le premier contact, dès les premiers instants…

*Tout ce que dit la personne doit être noté (« entre guillemets ») ; il est essentiel de garder Trace de l'ensemble de ses propos…Une heure après l'entretien, le risque est grand que l'on ait oublié « des choses »… !

QUOI TROUVER ?

*Le manque de Repères dans le Temps, l'Espace, les Calculs.

Quelques exemples :

- connaît son lieu de naissance mais pas le numéro du département (Garges-Lès-Gonesse).
- en quelle classe sont ses enfants ?
- se comptabilise souvent dans les frères et sœurs (équivalent à garçons et filles…).
- « J'ai 4 frères, avec moi (en fait 3+lui).

Si famille nombreuse (5-6-7 enfants) ne sait pas automatiquement sa place dans la Fratrie (doit nommer ou compter sue ses doigts le nombre de + ou – âgés).

D'ORIGINE ÉTRANGÈRE…

2ème PAGE = Démarche d'***ETHNO-FORMATION***.

*Valoriser le Pays d'Origine et la Langue d'Origine.

*Connaître la situation en France…

*Valoriser la personne sur ses compétences linguistiques (peuvent parfois, notamment en Afrique maîtriser plusieurs dialectes, voir plusieurs langues : Arabe-Français-Anglais-Portugais… notre « passé colonial » n'est pas si loin… !).

*Situer la Formation dans un Parcours :

« Je suis venu en France pour… »

-obtenir un diplôme, économiser et repartir dans 3 ou 4 ans…

QUOI TROUVER ?

*Maintenir un Lien avec la Culture d'Origine.

*Valoriser Les Langues (Langue Française…Mais aussi les Autres !)

Annexe 6

Adressé par :

1er ACCUEIL

ENTRETIEN LE :

Prénom, NOM :

Adresse et téléphone (Fixe et Portable) :

Date et lieu de naissance : Age actuel :

N°de sécu :

Situation de famille : Enfants :

Ages : ……/……./……./……./…..

Frères :

Place dans la Fratrie :

Sœurs :

Pour les personnes d'Origine Etrangère :

Pays d'origine : Arrivée en France en :

Arrivée à Brest en :

Langue Maternelle : Autres langues maîtrisées :

A la maison s'exprime en Français :

Avec les Enfants, dans quelle Langue ?

Nationalité :

Statut en France :

Raison de la venue en France (Famille, Emploi, Diplôme,…)

A fréquenté l'école Maternelle :

……

A fréquenté l'école primaire :

……

Etudes :

Collège : .....

Lycée (professionnel) : .....

C.F.A. : .....

Autre scolarité :.....

Lieu de scolarité :

Nombre de redoublement :

Année sortie du système scolaire :

Age de sortie :

Gaucher : ☐ Droitier : ☐

Métier appris et / ou pratiqué longuement :

……..

Expérience professionnelle :

	ANNEE **Dates exactes**	**ENTREPRISE** **Adresse**	**Poste Occupé**	**Durée** **en mois**
1				
2				
3				
4				
5				

Organisme de Formation :

	ANNEE **Dates exactes**	**Contenu du stage**	**Organisme**	**Durée**
1				
2				
3				

SUITE A DONNER

PROJET :

Date d'entrée prévue : …….

Inscrit à l'ANPE :…….

DIVERS

Code ☐ (…..fois)

Permis ☐ Code en cours ☐

Voiture ☐ Conduite en cours ☐

Mobylette ☐ Ressources actuelles : ……..

Vélo ☐ Bénéficiaire du RMI ☐

Allocataire CAF ☐

C.I.V.I.S. ☐

Problèmes de santé : ……..

……..

Reconnaissance T.H.

LOISIRS / CENTRES D'INTERET:

.....

……

Ordinateur à la maison : Adresse e-mail personnelle :

Connexion à Internet : Blog personnel :

POSITIONNEMENT

Ne sait pas lire	☐	Maîtrise :	
Lit avec difficulté	☐	numération	☐
Facilité de lecture	☐	L'addition	☐
Ne sait pas écrire	☐	La soustraction	☐
Mauvaise représentation des sons	☐	La multiplication	☐
Erreurs d'orthographe	☐	La division	☐
Facilité d'écriture	☐	L'application dans des problèmes	☐

S'exprime oralement :

Avec difficulté ☐

Avec facilité ☐

PROVENANCE

Mission Locale	☐	ANPE	☐
ALI	☐	CAF	☐
MSA	☐	Travailleurs sociaux DASD	☐

UDAF

Centre de formation (lequel)
:……

Autres (précisez) :
……

Nom de la personne qui vous envoie :
……

CONTRAT DE FORMATION

Après l'entretien du
:……

Avec le coordinateur,

Madame, Monsieur :
……

Débutera sa formation le :
……..

Dans nos locaux de :
……

A raison de :
……
……

Le……

Pour une durée de six mois (renouvelable)

Objectifs de la formation :

Le stagiaire

Fait à le :

Le Coordinateur

ACTIONS DES PRATICIENS

La valorisation de la personne à l'ASF-IBEP de Brest, par Pascal KIEGER

« Les agents reçus par les organismes de formation ont habituellement été **sélectionnés par l'échec**. Pace qu'ils ont raté le concours à plusieurs reprises, parce qu'ils n'ont pas pu suivre les cours proposés, parce qu'ils n'arrivent pas à faire correctement telle ou telle démarche, parce qu'ils n'ont aucun diplôme…Dans de nombreux cas, cela les suit depuis très longtemps : mauvaises notes, fond de la classe, réprimandes, échecs, échecs … On se blinde, à force, mais ce n'est pas évident à vivre.

Alors, cette formation, ils y arrivent avec de l'espoir *(la démarche d'inscription est un grand pas),* de l'angoisse *(il va falloir encore montrer à d'autres tout ce qu'on ne sait pas faire)* et puis une espèce de résignation *(de toutes façons, j'ai jamais rien réussi, c'est pas aujourd'hui que ça va commencer).*

Ce n'est pas un bon terreau pour enclencher l'apprentissage.

Alors nous consacrons les premières journées de la formation à **constituer un groupe** – à construire avec 10 personnes angoissées, parfois même (rarement) un peu agressives, un groupe **d'apprenants motivés et détendus**.

Ce n'est pas toujours évident mais nous savons que c'est indispensable.

Comment nous y prenons-nous ? Bien sûr, on n'affiche pas ; « Aujourd'hui : exercices de reprise de confiance en soi ! » Mais chaque attitude, chaque mot va dans ce sens et tout compte : l'accueil, le petit café pris ensemble, la présentation des locaux et des personnes, l'écoute de chacun.

Habituellement, ils ont tous été reçus par le coordinateur en **entretien individuel** avant le démarrage de la formation. Toutes les personnes présentées par le service formation n'entrent pas à l'ASF. Certains, pour des raisons diverses, ne sont pas prêts. Ceux qui entrent ont donc été sélectionnés, «reçus», pour une fois. Cela rassure déjà un peu.

Pour que le «groupe » existe, il faut qu'ils se connaissent bien. On soigne donc les séquences de **présentations**. Et, il faut d'abord **que chacun accepte que les autres sachent** qu'il a certaines difficultés, que c'est pour cela qu'il est là mais que cela ne sortira pas de la salle de formation.

Et puis, dès le début de la formation, il nous faut leur prouver qu'ils ne vont pas suivre une formation **« au rabais** ». Pour cela le passage en salle informatique a son importance ainsi que les exercices de travail proposés lors des premières journées : – expression des attentes – connaissance de soi – réflexion sur les différentes manières d'apprendre – recherche de son propre profil d'apprentissage (plutôt auditif ? plutôt visuel ? un peu kinesthésique ??).

Dès le début de la formation ; il faut aussi qu'ils sachent que cette formation est **centrée sur eux-mêmes**. Il n'y a pas un programme fixé d'avance et qu'il va falloir « suivre »…D'ailleurs, le **programme**, on le construit ensemble, dans les premières heures, à partir des demandes individuelles et des niveaux de chacun. Il est élaboré, discuté, mis en place. En sachant qu'il pourra être revu au cours de la formation selon l'évolution des demandes et les événements divers qui ne pourront manquer de survenir. Le choix des notions étudiées appartient au groupe. Il revient aux intervenants de réguler, d'adapter, de construire les séquences … de faire en sorte que les apprentissages soient possibles.

Ce qui nous aide beaucoup aussi, c'est de pouvoir disposer d'un **groupe fixe**, c'est-à-dire qu'à l'inverse des autres groupes de l'ASF qui fonctionnent tous en «entrées et sorties permanentes », nous avons, cette fois, le luxe d'avoir le même groupe de personnes du début à la fin de la formation. »

Annexe 9

(Et puis …parce qu'il n'y a, peut-être, ni cours ni programme, mais que les contenus existent….)

Plan de charge des Actions CUB/Ville BREST :

objectifs	temps	contenus	méthodes
Reprendre confiance en soi-même et en ses capacités d'apprentissage	Temps de réflexion surtout en début de formation + Objectif présent dans chaque intervention	Accueil … présentations… - Recherche du profil d'apprentissage (auditif ? visuel ? …) - Ecrire sur soi (ses passions, ses plaisirs…+ Parler de soi (son parcours, son métier, ses réussites…)	*- Mise en valeur des expériences et des savoirs personnels divers.* *- Ecoute et respect de chacun* *- réflexions sur le rôle positif de l'erreur* *- valorisation des productions*
Développer son implication dans la formation	Objectif présent dans chaque intervention Temps de réflexion ponctuels	Construction en commun de « programme » de la Formation.	*Ecoute et prise en compte des attentes et expressions de chacun.*
Acquérir des méthodes de travail personnel.	Objectif présent dans chaque intervention Temps de réflexion ponctuels	- échanges divers sur les différentes manières d'apprendre - aide à l'organisation	*- mises en situation* *- comparaisons* *- échanges*
Développer ses capacités de mémorisation.	Environ 1/4 d'heure d'entraînement /semaine	Exercices et jeux de mémoire auditive et visuelle	*Réflexion et entraînement*
Développer ses capacités de création	Ponctuellement (sorties) + lors de chaque production	Ecriture créative Visites d'expositions Interventions extérieures (plasticiens…) Illustration des textes	*Ateliers d'écriture - Jeux d'écrits* *Sorties et rencontres (peintres…)* *Productions*
Améliorer ses comportements de lecteur	Environ 1 heure / semaine + Tout moment sur papier ou écran	Repérage global – logique du texte – Anticipation – lecture auditive	*Réflexions et entraînements* *Confrontation avec des écrits très divers* *Ecoute de textes*
Développer ses capacités en expression écrite	Au moins 1 heure d'écriture de textes par semaine + crayon ou clavier à tout moment.	Vocabulaire Syntaxe Registres du langage…	*Ateliers d'écriture* *Communication interne ou externe, par écrit*
Réactualiser ses connaissances en orthographe	Environ ½ heure / semaine + tout moment de production d'écrit de communication	Ortho. d'usage – accords grammaticaux – terminaisons verbales…	*Constitution d'un lexique personnel* *Echanges de savoirs* *Reformulation des règles*
Améliorer sa pratique des « écrits sociaux »	Environ ½ heure /semaine	Lecture et écriture des « papiers » de la vie quotidienne + Visite des lieux	*Utilisation de documents et de situations concrètes vécues par les intéressés*
Développer ses capacités en Raisonnement Logique	Environ 1 heure par semaine + recherches et réflexions diverses	Ateliers de raisonnement Logique	*Réflexion – discussion – échanges* *Comparaison des différentes manières de résoudre une situation problème.*
Réactualiser ses connaissances en mathématiques	Environ 2 heures par semaine	Numération – mécanismes – conversion – géométrie simple – proportionnalité…	*Echanges de savoirs* *Recherche de situations concrètes* *Création d'énoncés* *Travail par ateliers*
Développer sa connaissance de l'outil informatique et d'Internet	Environ 2 heures/semaine devant les machines	Traitement de textes Tableur Logiciels d'exercices Recherches Internet	*Usage fréquent de l'outil pour la valorisation des écrits et toutes sortes d'entraînement et de recherches.*

Annexe 10

10 RECOMMANDATIONS

en matière de Lutte contre l'illettrisme (ou …« le poids des mots »)

-Formation pour des Agents municipaux-

① Ecrire, ce n'est pas, « bien orthographier ». **Il n'y a pas de fautes d'orthographe ; il n'y a** que des erreurs. Personne n'a fauté…

② Il n'y a pas d'illettrés…Il **n'y a que des personnes en situation d'illettrisme !**

(comme, il n'y a pas de ERmistes ; ils sont bénéficiaires du RMI…)

③l'illettrisme ne se voit pas…**mais il peut souvent s'entendre** (l'expression orale est bien souvent « abîmée » et les compétences d'écoute et de parole ainsi réduites).

④toute situation d'illettrisme **doit être abordée exclusivement en Entretien Individuel** (respect de l'anonymat et début d'inventaire des « lacunes » comme des compétences…)

⑤Repérer une situation d'illettrisme **ne veut pas dire dépister**… (trop de connotation « médicale »)

⑥**Il n'y a pas d'âge pour réapprendre ou apprendre**, de nouvelles choses.

⑦ L'intitulé d'une action de formation « lutte contre l'illettrisme », **ne doit jamais comporter le terme Illettrisme !**

(trop de stigmates sur ce mot…)

Mais : « remise à niveau générale » ou « actualisation des savoirs de base ».

⑧ En premier entretien d'accueil, il convient de **dédramatiser un héritage scolaire très souvent douloureux** : En formation, il n'y a pas de dictée, pas de notes, pas de correction en rouge et personne ne va au tableau lire à voix haute devant les autres…

⑨ Sortir de l'Illettrisme, **c'est faire face à nouveau** à tout Acte de la vie quotidienne qui engage de l'Ecrit.

⑩ Pour certains, l'Illettrisme est une honte… Pour Tous, **c'est une Humiliation**.

Pascal KIEGER- A.S.F. de BREST

Fiche : ACTIONS DES PRATICIENS

L'Utilisation de situations réelles de lecture, d'écriture et de calcul à l'ASF de Brest, par Pascal KIEGER

« Nous sommes persuadés que l'**on n'apprend pas *à faire* mais *en faisant***. C'est pourquoi nous essayons toujours de relier au maximum les notions étudiées et leur application dans la vie, le travail, les loisirs…. Ceci afin que les apprentissages ne soient pas cette chose étrangère qu'il faut que l'on intègre mais plutôt ce « plus » dont on a vraiment besoin pour résoudre au mieux une situation particulière.

Ce ne sont pas les situations qui manquent. Elles nous sont fournies par les stagiaires eux-mêmes : S'ils ont demandé par exemple que l'on étudie en maths les surfaces, volumes etc., on cherche ensemble des exemples concrets. Il y en a peut-être un qui a construit une maison et qui accepte de nous amener le plan. Ou, les jardiniers ont un problème de dosage des produits. Ils fournissent les proportions. Ou, s'il y en a un qui part en vacances, on va calculer la distance à partir de l'échelle de notre carte. Et on va lire le mode d'emploi du nouveau magnétoscope acheté par un participant. On va répondre à l'assureur d'un autre…

Toutes les situations retenues sont des sources d'apprentissage qui amènent ensuite une réflexion générale *: « Qu'est-ce qu'on a étudié là qui peut servir dans d'autres situations ? Et même, dans le cadre d'un sujet d'examen ? »*

Rien n'est apporté de l'extérieur, déconnecté du réel. Aucune règle de grammaire, aucune formule mathématique. Mais tout est redécouvert à partir des tâtonnements de tous, des expériences de certains, des restes de connaissances scolaires morcelées retrouvées dans la mémoire des autres… Tout est déjà là, en eux, il nous reste juste à les aider à en prendre conscience.

Nous n'avons pas le moindre cours à faire.

Mais il serait réducteur de ne baser les apprentissages que sur les situations quotidiennes, professionnelles ou familiales. Cela serait sans doute suffisant pour revoir toutes les bases mais si lire, écrire et compter ne servent qu'à comprendre les notes de services, rédiger une lettre au percepteur ou calculer le montant des impôts, ce n'est quand même pas très emballant.

La vie, c'est aussi tout autre chose.

Et ce temps de formation est aussi un moyen d'ouverture vers toutes sortes d'expressions : vers l'architecture, la science, la peinture, la littérature…C'est cela aussi le réel. Ce n'est pas réservé à une élite. Il n'y a pas besoin de diplôme pour être touché par une peinture. Il n'y a pas besoin de connaître l'orthographe pour être porteur de poésie.

Depuis le début, l'ouverture culturelle a été présente dans cette formation. Les participantes du 1er groupe que j'ai reçues en 94 ont participé à un concours d'écriture. Au cours des années et surtout depuis l'arrivée de Pascal, il y a 4 ans, cette orientation ne fait que s'affirmer et nous avons pu prendre conscience de tout le positif que cela entraîne pour l'ancrage des Savoirs Fondamentaux chez les personnes concernées.

Si on sait jouer avec les mots, si on s'est donné le droit de transformer un texte d'auteur pour lui faire dire ce que l'on ressent profondément, si on a osé écrire un poème et le lire aux autres… on saura aussi lire les notes de services et remplir les papiers… Le contraire n'est pas certain. Voilà l'essentiel.

Les personnes extérieures qui sont invitées aux bilans sont toujours étonnées des transformations qu'elles remarquent chez les participants. Ils étaient inquiets, effacés, timides. Ils sont vivants, bavards, sûrs d'eux. Cela transforme les gens et ils ne deviennent pas toujours plus faciles à vivre après …

Les dames du 1er groupe, en 94, quand elles ont participé au concours d'écriture, sont montées sur scène parce que leurs textes avaient été repérés. La presse locale a repris l'évènement. Cela aurait pu être très bien. Mais elles n'ont pas du tout apprécié l'article, qui pour élever l'acte, rabaissait les personnes. « Des illettrées qui écrivent ! ! ! ». Comment surmonter l'humiliation ressentie ? On a écrit au journal. Il n'y a pas eu d'excuses

mais ça a fait du bien. Puis, le journal interne des services de la Ville de BREST a voulu en parler ? Chat échaudé…. Elles ont donné leur accord à condition que deux d'entre elles puissent lire l'article avant sa parution.

C'était au moins aussi important que la sélection du concours…

En formation, on leur a seulement dit et montré qu'ils étaient dignes de respect et intéressants – qu'ils avaient le droit de se tromper - que la connaissance était en eux – qu'il leur fallait la retrouver – que dans leur vie, ils pouvaient être acteurs et que pour le reste, il leur fallait juste ouvrir grand les yeux et être curieux et accepter de se laisser toucher. »